

Conclusiones sobre las garantías en la venta de productos de Apple

En la reunión de octubre del GUM Asturias, tuvo lugar la charla titulada Garantías, AppleCare, seguros y servicios posventa.

En ella se trató la problemática que, en materia de garantías, envuelve a la compraventa de productos Apple, desde el punto de vista del consumidor.

El estudio se limitó a distribuidores afincados en nuestra región, si bien, al término de la charla, se propuso la publicación de una entrada en el blog para reflejar las conclusiones más interesantes que además son aplicables a las compraventas de otros bienes de consumo, no sólo de Apple. Y también con el objetivo de colaborar, en la medida de lo posible, con otros GUM españoles.

Las principales conclusiones del estudio son:

- ▶ La regulación legal vigente es inadecuada y perjudica tanto a consumidores como a vendedores.
- ▶ La mayoría de los distribuidores no reconocen su responsabilidad por defectos de conformidad en el segundo año de garantía legal.
- ▶ Es habitual el incumplimiento de la exigencia legal de que las reparaciones en garantía sean gratuitas y sin mayores inconvenientes para el comprador.
- ▶ En última instancia, Apple, como productor, o el vendedor, siempre acaban respondiendo por faltas de conformidad sobrevenidas también en el segundo año de garantía legal.
- ▶ Se recomienda la contratación de AppleCare, especialmente a través de eBay.
- ▶ Existen más parámetros a evaluar a la hora de elegir dónde comprar que la política posventa del vendedor.

Al comienzo de la presentación, se insistió en la idea de que no es conveniente interpretar las normas jurídicas de forma categórica o absoluta. Y menos, en una materia, como la que nos ocupa, en la que no existe una práctica comercial homogénea y, es posible encontrar diferentes políticas de posventa entre distribuidores e incluso entre distintos vendedores de una misma tienda.

De igual modo, de las conversaciones entabladas con diferentes vendedores, se llegó a la conclusión de que son habituales las políticas encaminadas a flexibilizar la respuesta al

cliente más allá de las previsiones legales. Estos *gestos comerciales* también deben ser tenidos en cuenta a la hora de escoger dónde comprar un Mac. Por todo ello, las reflexiones aquí presentadas, deben entenderse como orientativas pero, en modo alguno, como unas directrices inmutables.

También se abundó en que, si bien es muy loable la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, también hay que tener en cuenta, la existencia, en ocasiones, de abusos intolerables por parte de estos últimos. La mera picaresca, en ocasiones, deriva en mala fe, que, a la larga, nos perjudica y está perjudicando a todos. Por tanto, desde aquí una recomendación básica: ejercitad vuestros derechos como consumidores con firmeza pero, igualmente, de forma responsable.

Garantía Legal

Tras hacer referencia al artículo 51 de la Constitución y al Texto Refundido de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, como marco básico para el estudio de la garantía legal, se expusieron los principios básicos que informan su regulación, delimitándose el concepto de falta de conformidad.

A continuación, se trazó una línea temporal de sus principales plazos:



Dentro de las distintas formas de saneamiento, se destacó que, en la práctica comercial, sólo parecen operativas la reparación y la sustitución puesto que nunca hay ocasión a la rebaja del precio o resolución del contrato, por entenderse *desproporcionadas* para el vendedor. Se insistió en que tanto la reparación como la sustitución habrían de ser, en los

2 años de garantía, gratuitas y sin mayores inconvenientes para el comprador: algo que es ignorado en prácticas comerciales frecuentes, desconociendo esta exigencia legal.

El hecho de que sean habitualmente desconocidos los derechos de rebaja de precio o resolución, también previstos en la ley, no obsta a que puedan ser exigidos en los casos en que no pudiera exigirse la reparación o sustitución o estas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes.

A modo de crítica, se señaló que la regulación legal vigente, que trae causa de la Directiva 1999/44/CE, resulta:

- Ambigua, imprecisa y poco clara.
- Contiene una *maraña* de plazos y presunciones.
- Origina interpretaciones contrarias a la defensa y protección de los consumidores y usuarios, como luego veremos.
- Resulta onerosa para el distribuidor, al imponerle en exclusiva el saneamiento durante el segundo año, teniendo en cuenta que una reparación puede resultarle inasumible económicamente en comparación a los potenciales ingresos obtenidos con cada venta.
- Y es ajena a la actividad del productor, en este caso Apple, el *grande*, frente los consumidores finales, pero también frente a los vendedores.

Garantía Comercial

No voy a detenerme en su estudio ya que su contenido puede ser consultado en la propia web de Apple. Se asemeja a cualquier otra garantía comercial ofrecida por un productor de equipos informáticos, con exclusiones habituales como daños superficiales o de tipo cosmético, daños causados por accidente, mal uso, inundación, fuego, etc.

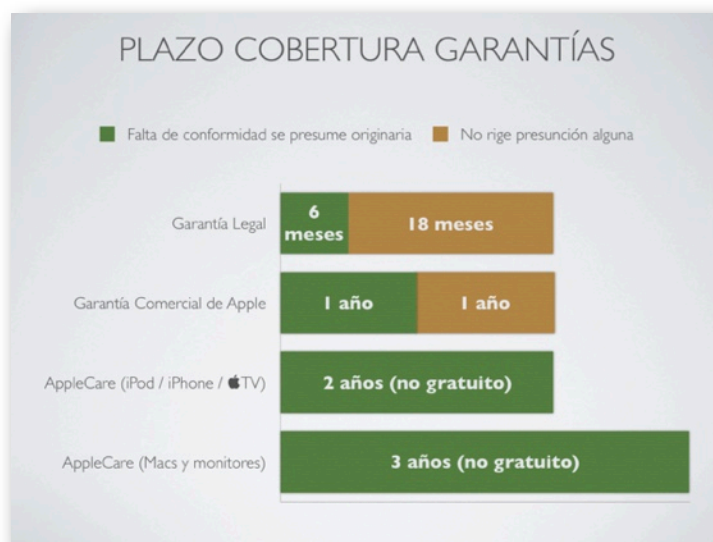
No obstante, sí conviene matizar que la garantía comercial no es excluyente sino adicional a la garantía legal y, como consecuencia de ello, algunas de sus cláusulas limitativas no son aplicables a los consumidores españoles por ser contrarias a las previsiones del Texto Refundido.

Así, por ejemplo, sí se podrá eventualmente exigir daños y perjuicios a Apple derivados de una falta de conformidad, como reconoce el Texto Refundido, pese a que la garantía comercial estipula expresamente lo contrario.



También puede ser oportuno matizar que, en las compras online a través de la Apple Store, no sólo estaremos protegidos como consumidores por esta garantía comercial, sino también por la legal, como se deriva del artículo 29 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

La problemática del segundo año de garantía legal



Analizados en conjunto los plazos de garantía legal y comercial, es preciso advertir los problemas que pueden sobrevenir el segundo año de garantía legal (a partir del primer año desde la entrega), que no estando cubierto por la garantía comercial de Apple, sí lo sigue estando por la garantía legal, estando obligados los vendedores a responder de toda falta de conformidad.

En particular, el artículo 123.1 del Texto Refundido dispone que:

“El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de 2 años desde la entrega (...)

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 6 meses posteriores a la entrega del producto (...) ya existían cuando la cosa se entregó,

excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.”

Pese a que se establece de forma clara que el vendedor responde de las disconformidades durante 2 años, a continuación, se añade una presunción temporal superflua que, incluida, en principio, para proteger al consumidor, se vuelve en su contra a través de una interpretación *a contrario sensu*. A esta interpretación, que, adelante, debemos rechazar, es a lo que hemos bautizado como *la presunción boomerang*.

La excepción final, se introduce como cláusula de cierre para excluir los supuestos incompatibles con la propia naturaleza de una falta de conformidad. Por ejemplo, independientemente del momento en que ocurra, en caso de derramarse un líquido corrosivo sobre un *MacBook* nunca habrá lugar a la apreciación de una falta de conformidad puesto que no participa de la naturaleza de estas. Se trataría de un accidente no cubierto por la garantía.

La presunción boomerang del art. 123

Es precisamente al amparo de la interpretación *a contrario sensu* del artículo 123, cómo ciertos vendedores tratan de eludir su responsabilidad de 24 meses instituída en la Ley. Interpretan retorcidamente la presunción temporal, que hemos analizado, para integrar otra distinta que, en realidad, no contempla la Ley, y no debemos, por tanto, admitir.

De:

“Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 6 meses posteriores a la entrega del producto (...) ya existían cuando la cosa se entregó...”

Se deduce, *dándole la vuelta a la tortilla*, que:

Transcurridos 6 meses desde la entrega, incumbe al consumidor la prueba de que la disconformidad es originaria.

Esta es, no obstante, y no puede obviarse, la interpretación admitida mayoritariamente por vendedores, y paradójicamente, por el Instituto Nacional del Consumo, la OCU o FACUA y que, desgraciadamente, se está imponiendo como práctica comercial socialmente tolerada.

Estimamos, pese a todo, que esta interpretación debe, por mayoritaria que sea, ser rechazada por ser contraria a la arquitectura del Texto Refundido y, en particular, por las siguientes razones:

- Porque constituye una interpretación *a contrario sensu* de un precepto superfluo que establece una presunción temporal. Lo cual supone una labor interpretativa, cuanto menos, controvertida y compleja.
- Porque conlleva un resultado restrictivo: una presunción pro-consumidor muta a otra perjudicial a sus intereses.
- Porque es contraria al espíritu y finalidad tuitiva de la Ley: la defensa de los consumidores y usuarios.
- Y, en esencia, porque priva lesivamente de toda virtualidad práctica al plazo de 2 años de garantía, reduciéndolo a una plazo de responsabilidad de 6 meses (1 en la práctica en virtud de la garantía comercial) ya previsto en el Código Civil de 1889.

Es decir, que una norma que se erige como defensora de los derechos de los consumidores y usuarios, según esa interpretación, en realidad ¡establece como gran avance un plazo de garantía ya vigente en España desde finales del siglo XIX!

Un contrasentido absoluto.

Además, de un estudio casuístico de diferentes controversias entre Apple y consumidores que hemos tenido oportunidad de repasar, puede concluirse de forma terminante que no hay un sólo caso de verdadera falta de conformidad que, aun sobrevenida dentro del segundo año de garantía legal, no sea cubierto, en última instancia, bien por Apple, bien por el vendedor. Lo que confirma, en definitiva, el resultado previsto en la Ley: que todo consumidor es amparado por una protección de 2 años.

Actualizado a octubre de 2010:

Nos complace revisar este texto para reseñar que la interpretación que defiende limitar la garantía legal a 6 meses, una cuarta parte de los 2 años contemplados en la ley, es rechazada de plano por los tribunales que han tenido oportunidad de examinar la que hemos denominado gráficamente como *presunción boomerang*.

Así, a título ejemplificativo, son dignas de citar las sentencias de 24 de julio de 2009 de la Audiencia Provincial de Madrid, 15 de octubre de 2009 de la Audiencia Provincial de León o 16 de febrero de 2010 de la Audiencia Provincial Barcelona que vienen a confirmar nuestra anterior argumentación:

“Ahora bien, el hecho de que el artículo 9 (actual 123) de la precitada Ley establezca que, salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, no significa que a partir de ese momento, surja la presunción contraria, es decir, que se presuma que la “falta de conformidad” no existía cuando la cosa se entregó, sino que a partir de esa fecha rigen las normas generales sobre la carga de la prueba contenidas en el artículo 217 de la L.E.C.

(..) En el caso de autos, el demandado no ha acreditado que la avería surgida se debiera a un uso negligente del ordenador o a una manipulación del mismo por personas ajenas al servicio técnico de la marca.

En un ordenador de las características del que nos ocupa, no es suficiente que todas las piezas funcionen correctamente en el momento de la compra, sino que el consumidor puede fundadamente esperar que presente una calidad en todos sus componentes de modo que tengan una vida útil superior al período de garantía de dos años que establece la ley en el artículo 9.1 (actual 123.1), lo que significa que la garantía del aparato cubre los fallos de cualquier componente durante ese tiempo aunque inicialmente funcione bien, salvo prueba en contrario, cual es, como decimos, que el fallo sea debido a un uso negligente por parte del consumidor o a un evento externo que el aparato, conforme a sus características, no tenga por qué soportar.

En el caso de autos, atendida la entidad de la avería que presentaba el ordenador comprado por el demandante consistente en que no se encendía, existiendo un problema de alimentación y siendo preciso sustituir la placa base, de la entidad de la avería, se excluye, salvo prueba en contrario, que ésta fuera debida a un uso negligente del usuario o a una manipulación por terceros, y no cabe exigir al actor comprador que pruebe su diligencia o falta de negligencia en el uso del mismo, porque el

comportamiento negligente no se presume nunca y debe acreditarlo quien lo afirma.” (Fundamento Jurídico segundo de la Sentencia 98/2010 de 16 de febrero de 2010 de la Audiencia Provincial Barcelona).

En relación a la exigencia de un peritaje, a cargo del comprador, que acredite la existencia de un falta de conformidad originaria, también resulta ilustrativo el Fundamento Jurídico tercero de la Sentencia 05/2009 de 24 de julio de 2009 de la Audiencia Provincial de Madrid:

“... se parte de la idea, y ello se transmite así al consumidor, de que es quien ha comprado el producto el que debe llevar una peritación que indique que el defecto por el que reclama más allá del primer año de garantía es debido precisamente a un defecto de fabricación; de este modo se sitúa al consumidor frustrado en sus expectativas con la adquisición, y que no olvidemos tiene un producto que está aún en garantía, a la tarea que puede ser difícil y costosa de realizar un peritaje previamente a la reclamación a su vendedora, que por cierto nada indica de si abonaría luego ese peritaje a la parte.

Es decir, en lugar de atender al cliente consumidor que lleva un producto en garantía, sin perjuicio de que advertida una incorrecta manipulación se niegue la reparación o se reclamen los gastos, se hace exactamente lo contrario, no se atiende ninguna reclamación a salvo que el cliente lleve periciales a su costa que justifiquen no se sabe qué procedencia del defecto que siempre podría luego discutirse.

Valorará la entidad demandada la oportunidad de esta política comercial, pero desde luego no es esa la manera en que se tutelan mínimamente los derechos del consumidor, no ya para su satisfacción comercial sino desde el punto de vista estricto de los derechos que le asisten.”

La respuesta de los vendedores

Tras un *estudio de campo*, con entrevistas a diferentes responsables de distribuidores de productos Apple, consideramos, en síntesis, que existen dos clases de vendedores:

1. Los que responden 2 años por faltas de conformidad. En definitiva, cumplen la Ley, reservándose el derecho a solicitar al SAT una verificación del origen de la disconformidad.

- Los que desconocen su responsabilidad a partir de la expiración de la garantía comercial de un año o imponen al consumidor la carga de la prueba de que la falta de conformidad es originaria (a través de un peritaje, indicios, etc.)

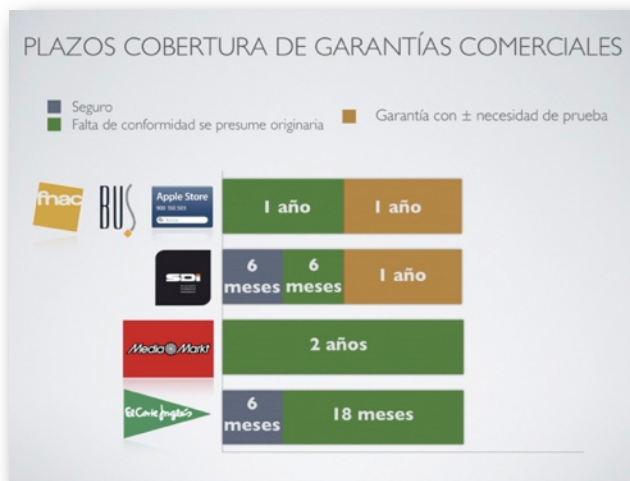
Este segundo grupo *suspende*, en nuestro estudio, en política de garantías.

Los vendedores o fabricantes, en su caso, responden de las faltas de conformidad que sobrevengan en los primeros dos años desde la entrega salvo que prueben que el defecto no es una falta de conformidad originaria: mal uso, manipulación, accidente, etc.

Además, no debe perderse de vista que en los fallos en equipos informáticos, en muchas ocasiones, no existe posibilidad técnica de determinar si la avería es originaria. Ni era posible esa determinación en los primeros 6 meses, ni lo es durante el segundo año. En estos casos, no rigiendo presunción alguna, dentro de los dos años de garantía legal, de pretender una exoneración de responsabilidad, incumbe al vendedor la carga de la prueba de que el defecto no está cubierto por la garantía legal.

De otro lado, la exigencia de un peritaje o prueba análoga al consumidor, contraviene de la exigencia de que el saneamiento por vicios sea gratuito y sin mayores inconvenientes como estipula el [artículo 120](#) del Texto Refundido y certifica la citada Sentencia de 24 de julio de 2009 de la Audiencia Provincial de Madrid

Según nuestro estudio de la respuesta posventa de los principales vendedores de productos Apple en Asturias, sólo Media Markt, Saturn y El Corte Inglés satisfacen las exigencias del Texto Refundido y, por tanto, debemos concluir que *aprueban* en materia de garantías.



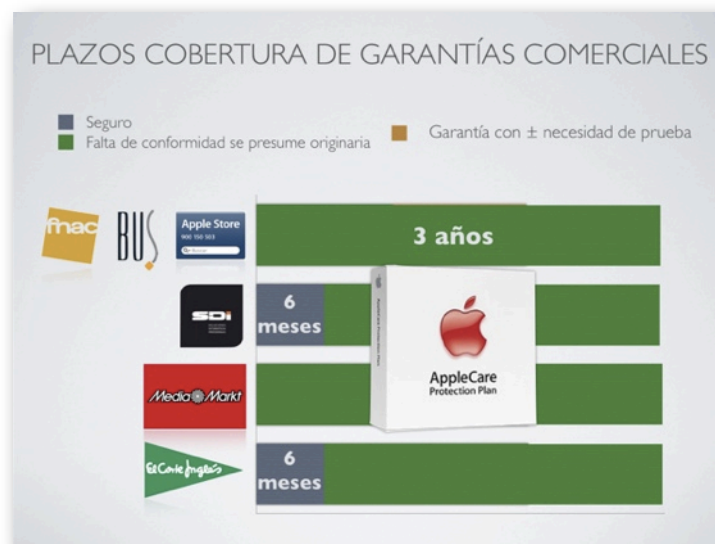
Esta es nuestra reflexión extraída de conversaciones con los diferentes vendedores y experiencias de consumidores asturianos. Es la situación actual, que puede haber variado, no sólo en el momento que estés leyendo este documento, sino entre diferentes franquicias domiciliadas en otros puntos de España.

Así las cosas, lo recomendable es preguntar al vendedor los plazos de garantía de los que responde y, a poder ser, obtener una respuesta por escrito o reflejada en su página web. Toda respuesta poco clara o con reservas, es un signo inequívoco de incumplimiento, o intento de incumplimiento, de los plazos previstos en la Ley.

AppleCare Protection Plan

Ha de tenerse en cuenta, no obstante, que las conclusiones anteriores, han de ser revisadas en el caso de que se opte por contratar AppleCare Protection Plan.

AppleCare, como extensión de la garantía comercial de Apple, conlleva una anulación de las posibles diferencias entre vendedores, a efectos de garantías. Será Apple, y no el vendedor, la que responda (durante 3 años en Macs y monitores) de toda falta de conformidad:



En la presentación, se describió a AppleCare como la "excelencia en la atención al cliente" y, tras exponer brevemente sus características, se recomendó su contratación a través de vendedores solventes (*Top-rated seller*) de eBay. La razón: podemos contratar el mismo servicio aproximadamente a la mitad de precio. Y esta es una ventaja que, sencillamente, no podemos desaprovechar como consumidores.



Derecho de desistimiento

Durante la presentación, y a consecuencia de la intervenciones de los asistentes, también se mencionó de forma superficial la existencia del derecho de desistimiento, que permite dejar sin efecto el contrato celebrado sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización de cualquier clase para el consumidor. Esto es, la devolución al vendedor del producto previamente adquirido a cambio del precio abonado al perfeccionar la compra.

Resulta de especial utilidad en los casos en los que sobreviniendo un defecto (o por mero capricho) en los primeros días de compra, se opta por devolver el producto en lugar de exigir su reparación/sustitución.

Se trata de un derecho que es, no pocas veces, vulnerado por los distribuidores pese a que está expresamente reconocido en los artículos 68 y siguientes del Texto Refundido para aquellos supuestos previstos legal o reglamentariamente o cuando así se reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

El plazo de desistimiento debe venir expresado en el envés del ticket de compra, aunque no es extraño que los grandes comercios flexibilicen, como gesto comercial, los plazos de devoluciones más allá de lo fijado en la propia factura de compra.

Seguros

Otra posibilidad, alternativa a la de contratar la extensión de garantía de Apple, es la de asegurar el equipo. Se hizo referencia a que distribuidores como El Corte Inglés o SDI ofrecen gratuitamente (con ciertas limitaciones) un seguro durante los 6 primeros meses

de compra. Un servicio, que como consumidores, no debemos pasar por alto, sin olvidar la protección que ya nos proporciona la garantía y el sobrecoste que conlleva su contratación.

COBERTURA SEGUROS
(mucho ojo con cláusulas / admiten financiación)

	2 años (6 meses gratis)	No	¿Todo Riesgo?	60, 90 ó 128 €
	3 años	1 año 85% valor	  	59 - 299 €
	3 años	1 año 85% valor	  	89 - 309 €
	3 años	No	Avería = Equipo nuevo	99 - 299 €






En materia de seguros, tras comparar cuatro de ellos, se advirtió que, por su propia naturaleza, suelen ser caros (aunque admiten financiación) y contienen abundantes cláusulas de exclusión de riesgos que debemos estudiar con calma antes de su contratación: robo, sobretensión eléctrica, derrame de líquidos, sol, robo en vehículos pasadas las 22.00 horas, etc.

Para concluir, se hizo referencia a otros criterios a considerar a la hora de elegir dónde comprar, además de la propia política de garantías y servicios posventa del establecimiento. Pese a la importancia de estas últimas, siempre hay más parámetros a valorar. En particular, se expusieron los siguientes a modo ejemplificativo:

Proximidad a domicilio	Gestos Comerciales	
Vinculos con el vendedor	Posibilidad de Compra Online	
Devoluciones y Condiciones de Desistimiento	Financiación	Descuento Educación
Atención al cliente		
Cursos y Ayuda posventa	Descuentos para parados	Existencias
"Ambiente Apple" de la tienda		
Configuración a la carta de equipos		
Obsequio por compra de un Mac	Venta de Macs descatalogados y refurbished	

En un apartado final de agradecimientos, se hizo mención honorífica a una serie de “experimentados maqueros” que se ofrecieron a *echarnos una mano* con este estudio, respondiendo a un cuestionario que les fue remitido y que nos sirvió, muy mucho, para investigar determinados aspectos y enfocar el estudio de un modo adecuado. De nuevo, muchas gracias a Roberto, Alberto Calvo, Emilio Cano, Miguel, Rubén Fontela, Alberto Gombáu y Valentín Jimeno.

De igual forma, agradecer, la colaboración brindada por los responsables de todos los establecimientos a los que tuvimos oportunidad de entrevistar: Media Markt, El Corte Inglés, BUS Soluciones Informáticas, FNAC y SDI.

También unas palabras de agradecimiento para Lucía Montes y Pablo Argüelles, compañeros del GUM Asturias, por su asesoramiento para mejorar y revisar la puesta a punto de la presentación. Y a Severino Espina por su amable colaboración para actualizar y precisar los extremos de estas conclusiones en su segunda edición de octubre de 2010.

En el ámbito del Derecho de Consumo sin lugar a dudas, existen otros muchos aspectos a tratar: los procedimientos para reclamar, la estrategia a seguir, el derecho de desistimiento y las condiciones de devolución de productos, los posibles daños por productos defectuosos, etc. Por ello, para otras dudas, asesoramiento y cualquier otro tema relacionado con los servicios posventa podemos proseguir la *conversación* en los foros del GUM Asturias.



Autor: Yago M.-Abascal para la Asociación Grupo de Usuarios Mac de Asturias. NIF: G33968892

Fecha publicación: 28 de octubre de 2009, segunda edición 12/10/2010

URL original: <http://www.gumasturias.org/2009/11/27/conclusiones-sobre-las-garantias-en-la-venta-de-productos-de-apple>

Distribuido bajo una licencia Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 3.0 España de Creative Commons.

[ZIP] Material y documentación de la charla