

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I

### CONSIDERACIONES GENERALES

#### I. Delimitación conceptual

1. La autocomposición y la heterocomposición
2. Las reclamaciones pseudo-administrativas
  2. 1. Las oficinas de información y reclamación al servicio de los consumidores
  2. 2. Otras reclamaciones de carácter pseudo-administrativo ante las entidades de supervisión
    - A) Las reclamaciones en el sector financiero
    - B) Las reclamaciones frente a la agencia estatal de seguridad aérea

## CAPÍTULO II

### FÓRMULAS AUTOCOMPOSITIVAS

#### I. Consideraciones previas

#### II. Los códigos de conducta publicitarios: mecanismos de prevención del conflicto

1. Concepto
2. Marco normativo nacional y supranacional
3. Los códigos de conducta en la ley de competencia desleal
  3. 1. La obligación de la reclamación previa al ejercicio de acciones judiciales
  3. 2. La confluencia con un procedimiento administrativo sancionador
4. Autocontrol: órgano de control de cumplimiento de las prácticas comerciales desleales y de la publicidad
5. El jurado de la publicidad
  5. 1. Funciones
  5. 2. La sección séptima: “una sección especializada”
6. Tramitación de la reclamación
  6. 1. Admisión a trámite de la reclamación y su resolución
    - A) Admisión a trámite de la reclamación
    - B) El control de cumplimiento de la resolución
7. El arbitraje publicitario
8. El servicio de mediación para la recepción de publicidad no deseada

#### III. La negociación versus la negociación asistida

1. Concepto
2. El procedimiento extrajudicial para la restitución de las cláusulas suelo
  2. 1. Antecedentes
  2. 2. Insuficiencias detectadas en la norma
    - A) La regulación por el procedimiento de urgencia
    - B) Ineficacia de la publicidad

- C) La potestad resolutoria de la entidad financiera
  - D) Dudas que plantea su naturaleza jurídica
  - E) Dudas que plantea el ámbito de aplicación
  - F) Efectos de la reclamación sobre los procesos judiciales
  - G) Las medidas compensatorias distintas del efectivo
  - H) Efectos de la resolución de la reclamación
  - I) La excepción del criterio de vencimiento anticipado en la condena en costas procesales
2. 3. La sentencia del Tribunal Constitucional de 16 de septiembre de 2021
3. La intermediación hipotecaria
- 3. 1. Naturaleza jurídica
  - 3. 2. Régimen jurídico
  - 3. 3. Las oficinas de intermediación hipotecaria
  - 3. 4. Aspectos comunes a toda intermediación hipotecaria
  - 3. 5. Fases del procedimiento
    - A) El inicio del procedimiento: la solicitud del deudor hipotecario y la documentación que la acompaña
    - B) La fase de admisión a trámite por la oficina de intermediación hipotecaria
    - C) La notificación a la entidad financiera y las medidas que pueda adoptar
    - D) Suspensión del lanzamiento
    - E) La terminación de la negociación asistida
  - 3. 6. Especialidades de algunos procedimientos de intermediación hipotecaria
    - A) La intermediación catalana
    - B) La intermediación andaluza

#### IV. La mediación de consumo

- 1. Antecedentes
- 2. Concepto
- 3. La mediación de consumo en la normativa autonómica
- 4. La mediación de consumo como sistema autónomo e independiente
- 5. El mediador de consumo
  - 5. 1. Posición, requisitos y principios
  - 5. 2. El mediador y las cláusulas abusivas
- 6. La mediación de consumo energética

#### V. La conciliación

- 1. Evolución
- 2. Delimitación conceptual
- 3. La protección del consumidor en los expedientes de jurisdicción voluntaria y en los actos de conciliación notarial y registral

3. 1. Las conciliaciones extrajudiciales
  - A) La conciliación notarial
  - B) La conciliación registral
3. 2. Exclusión del contrato de consumo en el procedimiento de reclamación de deudas dinerarias no contradichas
  - A) El expediente de ofrecimiento de pago y la consignación
  - B) El expediente de reclamación de deudas dinerarias no contradichas
  - C) El expediente de venta extrajudicial hipotecaria
    - a) Requisitos
    - b) Procedimiento
    - c) Causas de suspensión del procedimiento. Especial referencia a la suspensión de la venta extrajudicial por la apreciación de cláusulas abusivas en el préstamo hipotecario

### **CAPÍTULO III**

#### **FÓRMULAS HETEROCOMPOSITIVAS: EL ARBITRAJE**

##### I. El arbitraje de consumo

1. Introducción
2. Ámbito de aplicación
  2. 1. Ámbito objetivo
  2. 2. Ámbito subjetivo
3. Los pactos de sumisión a arbitrajes distintos del de consumo y las cláusulas abusivas
4. Carácter preferente del arbitraje de consumo en equidad
5. El procedimiento arbitral
  5. 1. El procedimiento ordinario
  5. 2. El arbitraje de consumo colectivo
    - A) Naturaleza jurídica
    - B) El procedimiento arbitral de consumo
      - a) Inicio del procedimiento
      - b) El llamamiento a los consumidores afectados
      - c) Suspensión de la tramitación de los arbitrajes individuales y el carácter preferente del arbitraje colectivo
      - d) Las solicitudes de arbitraje presentadas después del plazo de llamamiento
6. La tutela cautelar
7. La eficacia del laudo arbitral colectivo
8. Otros arbitrajes en materia de consumo
  8. 1. El arbitraje en materia de seguros
  8. 2. La sentencia del Tribunal Constitucional de 11 de enero de 2018

## **CAPÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE PARTICIPACIÓN OBLIGATORIA**

#### **I. La resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero**

1. Las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros ante los servicios de reclamaciones del banco de España, la comisión nacional del mercado de valores y la dirección general de seguros y fondos de pensiones
  1. 1. La legitimación para formular quejas y reclamaciones
  1. 2. Procedimiento para la tramitación de las reclamaciones
    - A) La tramitación
      - a) Fase preparatoria
      - b) Fase de sustanciación
  1. 3. Las quejas y reclamaciones en el sector financiero ante otras entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo
2. El proyecto de Ley para la creación de la autoridad administrativa independiente del cliente financiero

#### **II. La resolución extrajudicial de conflictos en el sector aeroportuario**

1. Consideraciones previas
2. Naturaleza jurídica
3. La orden ministerial TMA/201/2022, de 14 de marzo
  3. 1. Ámbito de aplicación
    - A) Ámbito territorial
    - B) Ámbito objetivo
    - C) Ámbito subjetivo
  3. 2. Procedimiento
4. Las reclamaciones aeroportuarias ante otras entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo distintas de AESA

## **CAPÍTULO V**

### **LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS Y LA POTESTAD SANCIONADORA DE LA ADMINISTRACIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE UNA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL EN MATERIA DE CONSUMO**

#### **I. Responsabilidad civil versus la potestad sancionadora de la administración**

1. Régimen jurídico de la potestad sancionadora
2. Principios inspiradores del ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo: el principio de tipicidad
  2. 1. El ejercicio de la potestad sancionadora por la introducción de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores
  2. 2. El ejercicio de la potestad sancionadora por prácticas comerciales desleales
3. La acción civil en vía administrativa

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXO**