

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 29

Capítulo I

Mercado único y consumidores

1. MERCADO ÚNICO Y CONSUMO TRANSFRONTERIZO	33
2. RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS DE CONSUMO	36
2.1. Definición	36
2.2. Recurso a los tribunales estatales: la competencia judicial internacional	37
2.2.1. Competencia judicial internacional en materia de contratos celebrados con consumidores	
2.2.1.1. Juego de la sumisión	53
2.2.1.2. Tribunal competente en defecto de pacto	56
2.2.2. Competencia judicial internacional en materia de responsabilidad por productos	58
2.2.2.1. Juego de la sumisión	58
2.2.2.2. Tribunal competente en defecto de pacto	59
2.3. La RAL y la RLL ante las reclamaciones de consumo transfronterizas	62
2.3.1. Definición	62
2.3.2. Arbitraje, Mediación y Conciliación de Consumo en supuestos internacionales en la UE: la Directiva RAL	63
2.3.3. La plataforma RLL europea	65
3. DERECHO APLICABLE A LAS RELACIONES DE CONSUMO TRANSFRONTERIZAS	67
3.1. Definición	67
3.2. La ley aplicable a los contratos de consumo internacionales	67
3.2.1. El juego de la autonomía de la voluntad: regla general	69
3.2.2. El juego de la autonomía de la voluntad: regla especial en materia contratos de transporte	
3.2.3. Ley aplicable en defecto de pacto: regla general	72
3.2.4. Ley aplicable en defecto de pacto: regla especial en materia de contratos de transporte	
3.3. La ley aplicable a la responsabilidad por productos	74
3.3.1. El Convenio de La Haya de 1973	75
3.3.2. El Reglamento Roma II	76

Capítulo II

Noción de consumidor y usuario

1. INTRODUCCIÓN Y REGULACIÓN NORMATIVA	81
2. CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL TRLGDCU	82
3. EL CONSUMIDOR VULNERABLE	88
4. CONCEPTO DE USUARIO	89
5. LA PERSONA JURÍDICA COMO CONSUMIDORA O USUARIA	89
6. EL CONCEPTO COMUNITARIO DE CONSUMIDOR	93
7. NOCIÓN DE CONSUMIDOR EN LAS LEYES AUTONÓMICAS DE PROTECCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS	99
7.1. Andalucía	100
7.2. Aragón	100
7.3. Canarias	101
7.4. Cantabria	101
7.5. Castilla-La Mancha	102
7.6. Castilla y León	102
7.7. Cataluña	102
7.8. Comunidad Valenciana	103
7.9. Extremadura	103
7.10. Galicia	104

7.11.	Illes Balears	104
7.12.	La Rioja	105
7.13.	Madrid	105
7.14.	Navarra	105
7.15.	País Vasco	106
7.16.	Principado de Asturias	106
7.17.	Región de Murcia	107

Capítulo III

Las asociaciones de consumidores

1.	LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y LA CONSTITUCIÓN	109
1.1.	La distribución de competencias en materia de consumo	109
1.1.1.	La estructura administrativa estatal en materia de consumo	110
1.1.2.	Conferencia Sectorial de Consumo	112
1.2.	Desarrollo de los preceptos constitucionales	114
1.3.	Cuadro Normativa autonómica	115
2.	ASOCIACIONES CONSUMIDORES: NORMATIVA APLICABLE CON CARÁCTER GENERAL	
2.1.	Constitución de las asociaciones	117
2.1.1.	Acta fundacional	117
2.1.2.	Estatutos	117
2.1.3.	Inscripción	118
2.1.4.	La condición de socio	118
2.1.5.	Los órganos de la asociación	119
2.1.6.	Patrimonio social y gestión económica	119
2.1.7.	La suspensión de las actividades y la disolución o extinción de la asociación	119
3.	RÉGIMEN BÁSICO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ASOCIACIONES DE ÁMBITO SUPRA AUTONÓMICO	121
3.1.	Definición y fines de las asociaciones de consumidores	122
3.1.1.	Las cooperativas de consumidores y usuarios	122
3.1.2.	La integración en uniones, federaciones o confederaciones	123
3.1.3.	La independencia de las asociaciones de consumidores	123
3.1.4.	Cuadro Normativa autonómica	127
4.	LA LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	127
4.1.	En defensa de los intereses de la asociación	128
4.2.	En defensa de sus asociados	128
4.3.	En defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios	
4.4.	Resumen	130
4.5.	Las acciones de cesación	130
4.6.	Las acciones judiciales contempladas en la legislación específica	133
4.7.	El anteproyecto de Ley de acciones de representación:	134
5.	USO EXCLUSIVO DE LA DENOMINACIÓN	145
5.1.	La finalidad del precepto	145
5.1.1.	Las cooperativas de consumidores y usuarios	146
6.	LA PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	146
6.1.	Finalidad	147
6.2.	Procedimiento a seguir	148
7.	LA INDEPENDENCIA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	151
7.1.	Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro	151
7.1.1.	Las asociaciones	153
7.1.2.	Las fundaciones	153
7.2.	Percibo de ayudas económicas de empresas	153
7.3.	La realización de comunicaciones comerciales de bienes y servicios	154
7.4.	La autorización para el uso de signos de la asociación de consumidores y usuarios	154
7.5.	Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores	154
7.6.	El incumplimiento obligaciones transparencia previstas en los arts. 29 a 31 del RDL 1/2007	
7.7.	La actuación temeraria, judicialmente apreciada	155
7.8.	Incumplir cualquier otra obligación legalmente impuesta	156
8.	LA PARTICIPACIÓN EN SOCIEDADES MERCANTILES	157
8.1.	Requisitos de participación en sociedades mercantiles	157
8.2.	La responsabilidad por las conductas ilícitas	158
8.3.	El depósito de las cuentas	159
9.	MARCO DE COLABORACIÓN	159

9.1.	Los ámbitos de este marco de colaboración	160
9.1.1.	Los sujetos	160
9.1.2.	Contenido	160
9.1.3.	Finalidad	161
9.2.	Forma del marco de colaboración	161
9.3.	Publicidad del marco	161
9.4.	Regulación futura prevista	162
10.	CONVENIOS O ACUERDOS DE COLABORACIÓN	163
10.1.	Sujetos	163
10.2.	Contenido	164
10.3.	Publicidad	165
11.	DEPÓSITO DE LAS CUENTAS ANUALES	165
11.1.	Contenido de las cuentas anuales	166
11.2.	Aprobación de las cuentas por las asociaciones	167
11.3.	Plazo y lugar del depósito	167
11.4.	Regulación futura prevista:	168
12.	PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DEPOSITADA	169
12.1.	Contenido de la información	169
12.2.	La forma de la publicidad	170
13.	EL REGISTRO ESTATAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	171
13.1.	Alcance de la inscripción	171
13.2.	Relación con el registro nacional de asociaciones	171
13.3.	Órgano administrativo encargado del registro	172
13.4.	Control de la administración	172
13.5.	Requisitos de inscripción en el registro	172
13.6.	La resolución acordando la inscripción en el registro	173
13.7.	Otras inscripciones	174
13.8.	Futura regulación prevista:	175
13.9.	Cuadro Normativa autonómica	177
14.	CONTROL DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA INSCRIPCIÓN	178
15.	LA EXCLUSIÓN DEL REGISTRO	179
15.1.	Causas de exclusión	179
15.2.	Procedimiento de exclusión	180
15.3.	La resolución y sus efectos	180
15.4.	Plazo de duración	181
16.	COLABORACIÓN CON LOS REGISTROS AUTONÓMICOS	182
16.1.	Contenido de la colaboración	182
16.2.	Excepción al deber de colaboración	183
16.3.	Normas aplicables a todas las asociaciones	183
16.4.	La colaboración del REACU con otros registros autonómicos	183
17.	DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	184
17.1.	Ser declaradas de utilidad pública	185
17.1.1.	Regulación legal	185
17.1.2.	El procedimiento administrativo de declaración	185
17.1.3.	Contenido sustantivo de la declaración	186
17.1.4.	Obligaciones	187
17.2.	Percibir ayudas y subvenciones públicas	187
17.3.	La representación de sus asociados y el ejercicio de acciones judiciales y la incorporación al consejo de consumidores y usuarios	189
17.4.	El disfrute del derecho de asistencia jurídica gratuita	190
17.5.	Alcance del derecho	190
17.6.	Contenido material del derecho	191
17.7.	Extensión temporal del derecho	193
17.8.	Condena en costas	193
17.9.	Cuadro Normativa autonómica	194
18.	EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	195
18.1.	Naturaleza del consejo de consumidores y usuarios (CCU)	195
18.2.	El acceso de las asociaciones al consejo	196
18.3.	Composición del consejo de consumidores y usuarios	197
18.4.	Las funciones del consejo de consumidores y usuarios	197
18.5.	La colaboración del consejo de consumidores y usuarios con las asociaciones	

empresariales y con los consejos de ámbito autonómico	201
18.6. Los consejos de ámbito autonómico	202
19. LA AUDIENCIA EN CONSULTA	208
19.1. La audiencia en consulta de los consumidores a través de sus asociaciones	209
19.2. Clases de audiencia	209
19.3. Forma de la audiencia	210
19.4. El incumplimiento del deber de audiencia	210
19.5. La audiencia a las asociaciones empresariales	210
19.6. Representación en otros órganos	211
19.7. Cuadro Normativa autonómica	212

Capítulo IV

El sistema arbitral de consumo

1. INTRODUCCIÓN. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, MECANISMO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS	215
2. ORÍGENES Y JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	217
2.1. Los orígenes del Sistema Arbitral de Consumo se encuentran sin duda en el artículo 51.1 de la Constitución Española	217
2.2. Justificación del Sistema Arbitral de Consumo	218
3. MARCO JURÍDICO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. EVOLUCIÓN	220
3.1. Artículo 51.1 de la Constitución Española	220
3.2. Artículo 31 de la LGDCU	221
3.3. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios	223
3.4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU)	223
3.5. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo (RDSAC)	225
3.6. Breve referencia a la derogada Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje	225
3.7. Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, regulador del Sistema Arbitral de Consumo	226
3.8. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje	227
3.9. Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado	228
3.10. Normativa Autonómica	228
3.11. La jurisprudencia del Tribunal Constitucional	229
4. INCIDENCIA DE LA POLÍTICA COMUNITARIA EUROPEA EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	231
5. NATURALEZA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	236
6. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	238
6.1. Gratuidad	238
6.2. Accesibilidad	238
6.3. Especialización	239
6.4. Es un Sistema vinculante y ejecutivo para las partes	239
6.5. Agilidad	240
6.6. Privacidad	240
6.7. Voluntariedad	241
7. SUJETOS. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAC	241
7.1. Sujetos	241
7.2. Objeto y ámbito de aplicación	242
7.3. Competencia del SAC	243
7.3.1. Competencia positiva: Cuestiones arbitrables en materia de consumo	243
7.3.2. Competencia negativa: Cuestiones no arbitrables en materia de consumo	245
7.3.2.1. Cuestiones excluidas comunes a todos los arbitrajes regulados por la Ley 60/2003	246
7.3.2.2. Cuestiones excluidas específicas del arbitraje de consumo	248
7.3.2.3. Cuestiones no recogidas en el artículo 2 RD 231/2008 sobre las que no podrá tramitarse el arbitraje de consumo	248
7.4. La inadmisión a trámite	249
8. LA DENOMINADA RECONVENCIÓN EMPRESARIAL	250
8.1. Concepto	250
8.2. Antecedentes	250
8.3. Regulación	252
9. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	252

9.1.	Las Juntas Arbitrales de Consumo	252	
9.1.1.	Constitución de las Juntas Arbitrales	253	
9.1.2.	Composición	254	
9.1.3.	Competencia Territorial	255	
9.1.4.	Funciones	255	
9.2.	Los Órganos Arbitrales	257	
9.2.1.	Órganos arbitrales colegiados. Composición y designación	258	
9.2.2.	Órganos arbitrales unipersonales. El árbitro único	259	
9.2.3.	Funciones de los órganos arbitrales	260	
9.3.	La nueva Organización del Sistema Arbitral de Consumo	261	
9.3.1.	La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo	261	
9.3.2.	El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo	261	
10.	EL CONVENIO ARBITRAL DE CONSUMO	262	
10.1.	Contenido	262	
10.2.	Efectos	267	
10.3.	Ofertas Públicas de Adhesión empresarial al SAC	268	
10.4.	Forma del convenio arbitral	272	
10.5.	Una referencia a los convenios arbitrales nulos	272	
10.6.	Formalización del convenio arbitral de consumo	274	
10.7.	La renuncia del convenio arbitral	276	
10.8.	El convenio arbitral y el concurso de acreedores	276	
11.	EL ARBITRAJE DE CONSUMO POR INTERNET	277	
11.1.	El Arbitraje de Consumo Electrónico del RD 231/2008	278	
12.	LOS ÁRBITROS EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	279	
12.1.	Capacidad para ser árbitro	279	
12.2.	La equidad en el arbitraje de consumo	280	
12.3.	Incompatibilidad y prohibiciones	280	
12.4.	Designación y aceptación del cargo	281	
12.5.	La abstención y la recusación	282	
12.6.	La figura de la remoción	284	
13.	POTESTADES DE LOS ÁRBITROS. LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES	284	
13.1.	¿Hasta dónde alcanza la potestad del árbitro?	284	
14.	EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO	285	
14.1.	Principios	285	
14.2.	Inicio del procedimiento	286	
14.3.	Notificaciones	288	
14.4.	Las partes	288	
15.	LA MEDIACIÓN PREVIA	289	
16.	LA PRUEBA	290	
16.1.	Proposición y admisibilidad	290	
16.2.	Práctica	291	
16.3.	Plazo	292	
16.4.	Valoración de la prueba	292	
16.5.	Coste de las pruebas	293	
17.	LA AUDIENCIA	293	
17.1.	Regulación y carácter	293	
17.2.	Formalidades y desarrollo	294	
17.3.	La conciliación en el transcurso de la Audiencia	294	
17.4.	La modificación del "petitum"	295	
17.5.	La denominada "segunda audiencia"	296	
18.	EL LAUDO	297	
18.1.	Carácter	297	
18.1.1.	Efectos	297	
18.1.2.	Deliberación y votación	297	
18.1.3.	El laudo parcial	298	
18.2.	Contenido y forma	298	
18.3.	Plazos	303	
18.3.1.	Cómputo	303	
18.3.2.	Prórroga	303	
18.3.3.	Expiración de plazo	304	
18.4.	La impugnación "intra-arbitral" del laudo	304	
18.5.	Otras terminaciones de las actuaciones arbitrales	305	

18.6.	La ejecución forzosa del laudo	305	
19.	LA IMPUGNACIÓN “EXTRA-ARBITRAL” DEL LAUDO		307
19.1.	La anulación del laudo	307	
19.1.1.	Motivos de anulación	307	
19.1.2.	Procedimientos y efectos	313	
19.2.	El Recurso de Revisión	313	
20.	NUEVAS PRESENTACIONES DEL SAC: COLECTIVO, IN SITU		314
20.1.	El Arbitraje de Consumo Turístico “in situ”	314	
20.2.	El Arbitraje de consumo colectivo	315	
21.	REFORMA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO		316
22.	LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO		317

Capítulo V

Venta a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento del empresario

1.	INTRODUCCIÓN	323	
2.	SUJETOS DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA		323
2.1.	Concepto de consumidor y usuario	325	
2.2.	Concepto de empresario	327	
3.	CONTRATOS A DISTANCIA		329
3.1.	Definición	329	
3.2.	Contratos a distancia excluidos	332	
3.3.	Clases de contratos a distancia	334	
3.3.1.	Contratos electrónicos	334	
3.3.2.	Contratos telefónicos	337	
3.3.3.	Otros contratos a distancia	339	
4.	FASE PRECONTRACTUAL		341
4.1.	Introducción	341	
4.2.	Información precontractual mínima en la contratación a distancia		343
4.3.	Integración de la oferta en el contrato	351	
4.4.	Carga de la prueba y consecuencias del incumplimiento		352
4.5.	Conclusión	353	
5.	FASE CONTRACTUAL		354
6.	PERFECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO		365
7.	CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL		367
8.	CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES POR PARTE DEL EMPRESARIO		373
9.	DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL		376

Capítulo VI

Prácticas desleales con consumidores

1.	PRÁCTICAS DESLEALES CON CONSUMIDORES		387
1.1.	Regulación y definición de práctica comercial en las relaciones con consumidores		387
1.2.	Prácticas comerciales engañosas		390
1.2.1.	Definición legal		391
1.2.2.	Prácticas engañosas por confusión para los consumidores		392
1.2.3.	Prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad		393
1.2.4.	Prácticas señuelo y prácticas promocionales engañosas		395
1.2.5.	Prácticas engañosas sobre la naturaleza y propiedades de los bienes o servicios, su disponibilidad y los servicios posventa		397
1.2.6.	Venta piramidal		398
1.2.7.	Prácticas engañosas por confusión		400
1.2.8.	Prácticas comerciales encubiertas		401
1.2.9.	Otras prácticas que tienen la consideración de engañosas		403
1.3.	Omisiones engañosas		404
1.4.	Prácticas comerciales agresivas		406
1.4.1.	Definición legal		406
1.4.2.	Fundamento de la deslealtad		409
1.4.3.	Prácticas comerciales agresivas por coacción		409
1.4.4.	Prácticas comerciales agresivas por acoso		410

1.4.5.	Prácticas comerciales agresivas en relación con los menores	411
1.4.6.	Otras prácticas agresivas	412
1.5.	Acciones en la Ley de Competencia Desleal	413
1.5.1.	Aspectos Generales	413
1.5.2.	Declarativa de deslealtad	417
1.5.3.	De cesación y prohibición de reiteración futura de conducta desleal cesada	418
1.5.4.	De remoción de efectos	418
1.5.5.	De rectificación de informaciones engañosas, incorrectas o falsas	419
1.5.6.	De resarcimiento de daños y perjuicios	420
1.5.7.	De enriquecimiento injusto	420
1.5.8.	Acciones y códigos de conducta	421

Capítulo VII

Régimen de responsabilidad y garantía de los productos y servicios

1.	EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	425
1.1.	El régimen general de responsabilidad	425
1.1.1.	Generalidades	425
1.1.2.	Disposiciones comunes en materia de responsabilidad	425
1.1.3.	Compatibilidad con las restantes acciones civiles	426
1.1.4.	Ámbito de protección	426
1.1.4.1.	Bienes destinados al consumo	427
1.1.4.2.	Bienes o servicios destinados objetivamente al uso o consumo privados	427
1.1.5.	Cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad	427
1.1.6.	Responsabilidad solidaria	428
1.1.7.	Intervención de un tercero	428
1.2.	Regímenes específicos contemplados en el TRLGDCU. El régimen de responsabilidad de los daños causados por productos	428
1.2.1.	Sujetos responsables	428
1.2.2.	Sujetos protegidos	431
1.2.3.	Concepto de producto	431
1.2.4.	Producto defectuoso	432
1.2.4.1.	Noción de "legitimidad"	433
1.2.4.2.	La presentación del producto	433
1.2.4.3.	Momento de apreciación de la seguridad: la puesta en circulación del producto	436
1.2.4.4.	Tipos de defectos	437
1.2.4.5.	Productos defectuosos y productos peligrosos	438
1.2.4.6.	La seguridad del producto en atención a los restantes ejemplares de la misma serie	
1.2.5.	Daños comprendidos	440
1.2.6.	La relación de causalidad entre la actividad realizada, el defecto y el daño	441
1.2.7.	Cláusulas de exoneración de la responsabilidad del fabricante	442
1.2.7.1.	Puesta en circulación del producto	442
1.2.7.2.	No fabricación para la venta u otra forma de distribución con finalidad económica, en el marco de una actividad profesional o empresarial	443
1.2.7.3.	Elaboración del producto siguiendo las directrices de normas imperativas	444
1.2.7.4.	Los denominados "riesgos del desarrollo". Aspectos más relevantes	445
1.2.7.5.	Exoneración del fabricante de parte integrante	446
1.2.8.	La culpa del perjudicado	446
1.2.8.1.	La carga de la prueba	447
1.2.9.	Personas perjudicadas	448
1.2.10.	Los daños indemnizables	448
1.2.11.	Montante de la indemnización	448
1.2.12.	La acción de reparación	449
1.2.13.	Ejercicio del derecho de regreso	450
1.2.14.	Prescripción de la acción	450
1.3.	Regímenes específicos contemplados en el TRLGDCU. Daños causados por otros bienes y servicios	450
1.3.1.	Introducción	450
1.3.2.	El régimen general de responsabilidad	451
1.3.3.	El régimen especial de responsabilidad	452
1.3.3.1.	Límite cuantitativo de responsabilidad	453
1.3.3.2.	Plazo de prescripción	453
1.3.4.	Responsabilidad por daños causados por la vivienda	454

2.	EL RÉGIMEN DE GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO	455
2.1.	Generalidades	455
2.2.	Ámbito de aplicación	456
2.3.	Significado de la conformidad del contrato	457
2.4.	Presupuestos de conformidad de los productos	457
2.4.1.	Requisitos subjetivos para la conformidad	458
2.4.2.	Requisitos objetivos para la conformidad	459
2.4.3.	Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales	461
2.4.4.	El montaje realizado por el consumidor	462
2.5.	Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario	462
2.5.1.	Régimen jurídico de la puesta en conformidad	462
2.5.2.	Derecho de opción	465
2.5.3.	Régimen jurídico de la reducción del precio y resolución del contrato	466
2.6.	La resolución del contrato	468
2.6.1.	Obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales	469
2.6.2.	Obligaciones del consumidor o usuario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales	470
2.6.3.	Plazos y modalidades de reembolso por parte del empresario en caso de reducción del precio o resolución del contrato	470
2.7.	Documentación justificativa	471
2.8.	Modificación de los contenidos o servicios digitales	471
2.8.1.	Resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales	472
2.9.	El plazo de la garantía legal	472
2.10.	La garantía comercial	474
2.11.	Reparación y servicios posventa	475

Capítulo VIII

Reclamaciones sectoriales de consumo

1.	RECLAMACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	477
1.1.	Marco legislativo	477
1.2.	Ámbito objetivo	479
1.3.	Ámbito subjetivo	481
1.3.1.	Cliente de productos y servicios financieros	481
1.3.2.	Entidades prestadoras de servicios financieros	482
1.3.3.	Ámbito material	485
1.4.	Primer paso: Oficina de la entidad	486
1.5.	Segundo paso: Departamento o Servicio de Atención al Cliente-Defensor del cliente	486
1.5.1.	Departamento o Servicio de Atención al Cliente	486
1.5.2.	Defensor del Cliente	488
1.5.3.	Procedimiento para reclamar	488
1.5.3.1.	¿Por qué se puede reclamar?	490
1.5.3.2.	¿Cómo se presenta la reclamación?	490
1.5.3.3.	¿Dónde se presenta la reclamación?	491
1.5.3.4.	Plazo para presentar la reclamación	491
1.5.3.5.	Admisión a trámite de la reclamación	491
1.5.3.6.	Subsanación	491
1.5.3.7.	No admisión a trámite	492
1.5.3.8.	Incompatibilidad de vías	493
1.5.3.9.	Allanamiento	493
1.5.3.10.	Desistimiento	493
1.5.3.11.	Resolución	494
1.5.3.12.	Efectos de la decisión	494
1.6.	Tercer paso: Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	495
1.6.1.	¿Cómo funcionan los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros?	496
1.6.2.	¿Por qué se puede reclamar ante cada uno de los Servicios de Reclamaciones?	497
1.6.3.	¿Cuándo se puede reclamar ante un Servicio de Reclamaciones?	498
1.6.4.	¿Cómo y dónde se puede presentar una reclamación?	498
1.6.4.1.	Supuestos especiales: Acumulación de expedientes y reclamaciones colectivas	500

1.6.4.2.	Admisión a trámite de la reclamación y apertura del expediente	500
1.6.4.3.	Subsanación	501
1.6.4.4.	¿En qué casos puede un Servicio de Reclamaciones no admitir a trámite una reclamación?	502
1.6.4.5.	Incompatibilidad de vías	503
1.6.4.6.	Resolución	503
1.7.	Cuarto paso: Sistema Arbitral de Consumo/Tribunales de Justicia	505
2.	RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES	505
2.1.	Introducción y definiciones	505
2.2.	Ámbito de aplicación	507
2.3.	Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas	508
2.3.1.	Derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada	508
2.3.2.	Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral	509
2.3.3.	Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales	515
2.3.4.	Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público	516
2.3.5.	Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones	517
2.3.6.	Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial	519
2.3.7.	Derecho a una atención eficaz por el operador	520
2.3.8.	Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar	520
2.3.9.	Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja	521
2.3.10.	Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional	521
2.3.11.	Derecho a la protección de los datos de carácter personal	522
2.4.	Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones	522
2.4.1.	Reclamación ante el Servicio de atención al cliente de la operadora	523
2.4.2.	Reclamación ante la Oficina de Usuarios de Telecomunicaciones de la SETSI	525
2.4.2.1.	Requisitos y condiciones para reclamar ante la SETSI	525
2.4.2.2.	Procedimiento para reclamar ante la SETSI	527
2.4.3.	Reclamaciones sobre telecomunicaciones a través del Sistema Arbitral de Consumo	531
2.4.3.1.	Introducción	531
2.4.3.2.	Las Ofertas Públicas de Sometimiento de las operadoras de telecomunicaciones al Sistema Arbitral de Consumo	532
2.4.3.3.	Tramitación de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo	536

Capítulo IX

Servicios de información, mediación y defensa del consumidor —OMIC— hojas de reclamaciones, infracciones y sanciones

1.	SERVICIOS DE INFORMACIÓN, MEDIACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR —OMIC—	541
1.1.	Definición de OMIC	544
1.2.	Funciones de la OMIC	546
1.2.1.	Nivel de prevención	546
1.2.2.	Nivel de protección	555
1.2.3.	Nivel de promoción	557
1.2.4.	Nivel de participación	558
1.3.	Hojas de Reclamaciones	558

1.3.1.	Definición de Queja	560
1.3.2.	Definición de Reclamación	560
1.3.3.	Definición de Denuncia	561
1.4.	Infracciones y Sanciones	562
1.4.1.	Infracciones	562
1.5.	Directorio de reclamaciones; información al consumidor institucional de carácter público y privado	570

Capítulo X

Derecho de la competencia

1.	INTRODUCCIÓN	585
2.	DERECHO DE LA COMPETENCIA DESLEAL	586
2.1.	Marco normativo	586
2.2.	Los “actos de competencia desleal” de la LCD	587
2.2.1.	La cláusula general de competencia desleal (art. 4)	587
2.2.2.	Actos y omisiones engañosas (arts. 5 y 7)	589
2.2.3.	Prácticas agresivas (art. 8)	590
2.2.4.	Actos de confusión (art. 6)	591
2.2.5.	Actos de imitación (art. 11)	592
2.2.6.	Explotación de la reputación ajena (art. 12)	593
2.2.7.	Actos de comparación (Art. 10)	593
2.2.8.	Actos de denigración (art. 9)	594
2.2.9.	Violación de secretos (art. 13)	595
2.2.10.	Inducción a la infracción contractual (art. 14)	595
2.2.11.	Violación de normas (art. 15)	596
2.2.12.	Discriminación y dependencia económica (art. 16)	597
2.2.13.	Venta a pérdida (art. 17)	598
2.2.14.	Publicidad ilícita (art. 18)	599
2.3.	Acciones	599
2.4.	Breve referencia a la normativa en materia de publicidad	599
3.	DERECHO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA	602
3.1.	Marco normativo: normas nacionales y normas de la U.E.	602
3.2.	Aplicación del Derecho de defensa de la competencia	604
3.2.1.	Aplicación de las normas europeas y nacionales	604
3.2.2.	Aplicación pública y aplicación privada	605
3.3.	Destinatarios de las normas y mercado relevante	606
3.3.1.	Destinatarios de las normas	606
3.3.2.	Mercado relevante	607
3.4.	Prácticas prohibidas	608
3.4.1.	Conductas colusorias	608
3.4.2.	Abuso de posición dominante	611
3.4.3.	Prácticas desleales con relevancia antitrust	613
3.5.	Breve referencia a las concentraciones y a las ayudas públicas	613

Capítulo XI

La contratación por condiciones no negociadas con el consumidor. Cláusulas abusivas

1.	INTRODUCCIÓN	615
2.	NORMATIVA APLICABLE	616
3.	PRIMACÍA DEL DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA	616
4.	POSICIÓN RELEVANTE DEL TJUE	617
5.	CLÁUSULAS ABUSIVAS	618
5.1.	Definición legal	618
5.2.	Requisitos	618
5.2.1.	No negociadas	619
5.2.1.1.	Significado de negociación	619
5.2.1.2.	Prueba de la negociación	620
5.2.2.	Desequilibrio importante de los derechos y obligaciones	620
5.2.3.	Buena fe	622
5.3.	Criterios para apreciar la cláusula abusiva	622
5.4.	Revisión de oficio del carácter abusivo	623
5.4.1.	Fundamento	623

5.4.2.	Límites a la revisión	625	
5.4.2.1.	La cosa juzgada	625	
5.4.2.2.	Las disposiciones legales	625	
5.4.2.3.	El consentimiento del consumidor	625	
5.5.	No vinculación	626	
5.5.1.	Normativa	626	
5.5.2.	Transposición al ordenamiento interno	627	
5.5.3.	Efectos	627	
5.5.4.	Regla excepcional	629	
6.	CONDICIONES GENERALES NO TRANSPARENTES	630	
6.1.	Objeto del control de transparencia	630	
6.2.	Concepto de transparencia	631	
6.3.	Información precontractual	632	
6.4.	Diferencia con el control de incorporación contractual	633	
6.5.	Diferencia con el error-vicio en el consentimiento	633	
6.6.	Intervención notarial	634	
6.7.	Efecto de la falta de transparencia. Nulidad	634	
7.	CLÁUSULA LIMITACIÓN A LA VARIABILIDAD DEL TIPO DE INTERÉS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS (CLÁUSULA SUELO)	635	
7.1.	Información precontractual exigible	635	
7.2.	Pautas de enjuiciamiento	636	
7.3.	Conocimiento del consumidor	637	
7.4.	Nulidad; limitación temporal de los efectos	638	
8.	CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	639	
8.1.	Pacto de vencimiento anticipado	639	
8.1.1.	Criterios para su valoración	639	
8.1.2.	Naturaleza legal e imperativa	640	
8.1.3.	Incidencia en la ejecución hipotecaria	640	
8.1.3.1.	Irrelevancia de cómo la aplicó el profesional	641	
8.1.3.2.	Efectos del carácter abusivo	642	
8.2.	Intereses de demora	644	
8.2.1.	Normativa aplicable	644	
8.2.2.	Artículo 114 Ley Hipotecaria	645	
8.2.3.	Pautas para valorar el carácter abusivo	646	
8.2.4.	Efectos; nulidad	647	
8.2.5.	Posición del Tribunal Supremo	647	
8.3.	Pacto de modificación unilateral del interés	648	
8.4.	Cláusula de gastos	648	
8.4.1.	Gastos Notariales y de Registro	649	
8.4.2.	Gastos pre-procesales y procesales	650	
8.4.3.	Tributos	651	
8.4.3.1.	Impuesto de Actos Jurídicos Documentados	651	
8.4.4.	Gastos de Gestoría	652	

Capítulo XII

Los derechos del paciente ante los actos médicos

1.	INTRODUCCIÓN	655	
2.	¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD MÉDICO-SANITARIA?	656	
3.	CONCEPTOS DE NEGLIGENCIAS, IMPRUDENCIAS E IMPERICIAS	657	
4.	“PRIMUM NON NOCERE”: EL RIESGO TOLERADO AL MÉDICO Y EL DAÑO DESPROPORCIONADO	658	
4.1.	El riesgo Tolerado	659	
4.2.	El Daño desproporcionado	661	
5.	LA PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD DE CURAR	661	
5.1.	La Doctrina de la pérdida de la oportunidad	663	
6.	EL DAÑO MORAL: SU INCIERTA VALORACIÓN	666	
7.	EXCEPCIONALIDAD DE LA ACCIÓN PENAL EN EL DAÑO SANITARIO	668	
8.	EL RENACER DE LA “ACCIÓN DIRECTA” CONTRA LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS	677	
9.	EL GRAN DESAFÍO	679	

Capítulo XIII

Atención al cliente

1. INTRODUCCIÓN. LA NECESIDAD DE LA REGULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	683
2. RÉGIMEN LEGAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	683
2.1. Normativa aplicable	683
2.2. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente	683
3. LA NECESARIA REGULACIÓN LEGAL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela)	685
3.1. Introducción	685
3.2. Las directrices de esta futura norma tan necesaria quedan expuestas en el apartado de la Exposición y Motivos	687
3.3. Procedimiento del servicio de atención al cliente según el proyecto de Ley	687
3.4. Esquema de procedimiento de gestión del servicio de atención al cliente	689
4. INFRACCIONES Y SANCIONES	689
5. CONSIDERACIONES AL PROYECTO DE LEY DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE QUEJAS, RECLAMACIONES DEL SECTOR FINANCIERO	690

FORMULARIOS

FORMULARIOS EXTRAJUDICIALES	696
AUTOCONTROL - Publicidad telefónica	696
A la Comisión Nacional de la Competencia - ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	701
A la Dirección General de Comercio y Consumo	705
Alegaciones a Industria - De suministro de energía eléctrica con autoconsumo y producción con auto consumo	709
Defensor del Pueblo queja Ministerio Industria por inspecciones de compañías eléctricas	717
Ministerio de Industria denuncia por falta de garantías legales las inspecciones de compañías eléctricas	718
Ministerio de Sanidad y Consumo - Obsolescencia Programada	719
Reclamación Administrativa Sanidad	723
Recurso Alzada Resolución Dirección General de Industria y Energía - Contadores	731
MARCA DE VEHÍCULOS XXL, Reclamación por incendio del motor del vehículo	736
Escrito reclamación dirigido a la entidad bancaria por phishing	737
FORMULARIOS JUDICIALES	740
Modelo denuncia por compraventa de vehículos de ocasión	740
Decreto Judicial Archivo Monitorio Empresa eléctrica XXX	742
Demanda ENTIDAD BANCARIA XXX Acciones por falsa solvencia publicitada a en su emisión	
Demanda por cláusula abusiva contractual del tipo mínimo de interés o "cláusula suelo"	766
Demanda cláusulas abusivas en compraventa de vivienda	786
Demanda por denegación de embarque por naviera a pasajeros	794
Monitorio por incumplimiento de contrato de servicio de viajes	802
Demanda por acción de cesación publicidad ilícita	805
Demanda contra compañía aérea por denegación de embarque	817
Demanda por negligencia médica	827
Demanda por facturación y corte de suministro eléctrico	841
Demanda por incumplimiento contractual del contrato de viajes	859
Demanda por inclusión ilícita en un fichero de morosos	863
Demanda de modificación de contrato de arrendamiento y reducción de renta aplicando cláusula "rebus sic stantibus"	866
Demanda por el pacto de precios de automóviles	869

LISTADO DE VOCES	879
------------------	-----