

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO 1. DERECHOS RECONOCIDOS A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

1. Cuestiones previas
2. Derechos básicos y derechos sectoriales de los consumidores y usuarios
3. Información correcta y objetiva
4. Protección de los intereses económicos y sociales
5. Reclamaciones y reparación de los daños
  - a) Derecho a reclamar
  - b) Derecho a la reparación de los daños y perjuicios sufridos
6. Oficinas Municipales de consumo y tramitación de las reclamaciones
7. Derecho a la salud y a la seguridad
8. Prohibición administrativa y técnica
9. Educación, formación e información a los consumidores

## **CAPÍTULO 2. EL DERECHO DE CONSUMO Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

1. Derecho de consumo
2. Concepto de consumidor y usuario
3. Concepto de empresario, productor y proveedor
  - a) Productor, producto y proveedor
4. Derecho de información del consumidor
5. Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores
6. Competencia del Estado y de las Comunidades Autónomas
7. Reclamaciones de los consumidores
  - a) Reclamaciones
  - b) Hoja de reclamaciones
8. Tramitación de las reclamaciones
  - a) Mediación
  - b) Arbitraje de consumo
  - c) Inspecciones
  - d) Tramitación a través de las Asociaciones de Consumidores
9. Escrito de reclamación
10. Escrito de solicitud de Arbitraje
11. Protección a los consumidores en el ordenamiento penal

### **CAPÍTULO 3. LOS CONSUMIDORES Y LAS ACCIONES COLECTIVAS**

1. Normativa aplicable a las acciones colectivas
2. La Directiva (UE) 2020/1828 sobre las acciones colectivas
3. Las Asociaciones de Consumidores
4. Intervención en el proceso y diligencias preliminares
5. La extensión de la sentencia a otros consumidores
6. El Sector Financiero y las reclamaciones colectivas
7. Diversa jurisprudencia al respecto

### **CAPÍTULO 4. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LOS CONSUMIDORES**

1. Concepto y legislación aplicable
2. Excepciones al derecho de desistimiento
3. Desistimiento a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento
4. Desistimiento en contrato de alquiler de viviendas, de compraventa, y en los contratos de financiación
  - a) Contratos de arrendamiento de viviendas
  - b) Contrato de servicios y de compraventa
  - c) Contrato de financiación
5. Otro tipo de contratos
6. Requisitos para formalizar el desistimiento
7. Jurisprudencia sobre el desistimiento

### **CAPÍTULO 5. LOS CONTRATOS CELEBRADOS ENTRE CONSUMIDORES Y EMPRESARIOS**

1. Introducción y legislación aplicable
2. Información precontractual y aspectos generales
3. Condiciones generales y cláusulas abusivas
4. Contratos celebrados a distancia
5. Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles

### **CAPÍTULO 6. BIENES DE CONSUMO DURADEROS**

1. Introducción y legislación aplicable
2. Derechos de los consumidores y garantía de los productos duraderos
3. Reparación de electrodomésticos y de automóviles
4. Alguna jurisprudencia sobre la materia

## **CAPÍTULO 7. LAS PERSONAS MAYORES COMO CONSUMIDORES Y USUARIOS**

1. Introducción
2. Los mayores como consumidores vulnerables
3. Derechos de los mayores
4. Los usuarios bancarios. Problemática de los mayores
5. La Administración electrónica y las personas mayores
6. La repercusión de la COVID-19. Las residencias de mayores. Las personas dependientes
  - a) La COVID-19
  - b) Residencias de mayores
  - c) La dependencia
7. Los mayores y la Sanidad Pública
8. Los ancianos con demencia. Ley 8/2021

## **CAPÍTULO 8. DERECHOS DE LOS VIAJEROS COMO USUARIOS DE LOS TRANSPORTES**

1. Introducción. Aspectos generales de los derechos de los viajeros
2. La navegación aérea y la protección de los pasajeros
3. Derechos y deberes de los pasajeros
4. El transporte terrestre y legislación aplicable
5. Derechos de los viajeros en el transporte terrestre
6. Los pasajeros de barco en la navegación marítima y fluvial y normas aplicables
7. Derechos de los pasajeros
8. Derechos de los usuarios de viajes combinados

## **CAPÍTULO 9. LOS CONSUMIDORES VULNERABLES**

1. Consumidores vulnerables y el Real Decreto-ley 1/2021
2. Contenido de esta norma
3. Otros aspectos que contiene la Ley
4. Modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
5. Suspensión de los desahucios y lanzamientos
6. Derecho de los consumidores ante la ocupación ilegal de viviendas de su propiedad

## **CAPÍTULO 10. LAS AGENCIAS DE VIAJE Y SU RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS VIAJEROS**

1. Normativa aplicable
2. El contrato de viaje y las agencias en los viajes combinados

3. Objeto y finalidad de las agencias de viaje
4. Vías de reclamación
5. Diversas causas de responsabilidad y jurisprudencia

## **CAPÍTULO 11. LOS PACIENTES COMO USUARIOS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS**

1. Los pacientes como usuarios de los servicios sanitarios
2. Derecho a la salud de los pacientes
3. Otros derechos de los pacientes. El Defensor del Paciente
4. Responsabilidad frente a los pacientes
  - a) Responsabilidad contractual
  - b) Responsabilidad extracontractual
5. Responsabilidad médica y de otros profesionales sanitarios
6. Responsabilidad de los centros sanitarios privados
7. Responsabilidad de la Administración Sanitaria
8. Responsabilidad penal y responsabilidad civil subsidiaria

## **CAPÍTULO 12. LOS PACIENTES ANTE LOS MEDICAMENTOS. RESPONSABILIDAD DE LOS FARMACÉUTICOS Y DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS**

1. Introducción
2. Responsabilidad por medicamentos defectuosos
3. Responsabilidad de los farmacéuticos
4. Medicamentos defectuosos y dispensación errónea
5. Responsabilidad de los laboratorios farmacéuticos
6. Jurisprudencia sobre este asunto

## **CAPÍTULO 13. LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES ANTE LOS ENSAYOS CLÍNICOS**

1. Introducción
2. Legislación aplicable y cuestiones generales
3. Otros aspectos relacionados y el régimen de responsabilidad
4. Requisitos para realizar un ensayo clínico
5. Responsabilidad civil en ensayos clínicos
6. Responsabilidad del investigador
7. Aseguramiento de los ensayos clínicos

## **CAPÍTULO 14. LAS ENTIDADES BANCARIAS Y LOS USUARIOS VULNERABLES. CONTRATO DE CRÉDITO AL CONSUMO**

1. Aspectos generales y legislación aplicable
2. Cierre de sucursales y los usuarios bancarios vulnerables
3. La Ley 10/2014 y la protección de los usuarios bancarios
4. Contratos bancarios y Servicios Financieros y Bancarios
5. Préstamos hipotecarios. Cláusulas suelo
6. Los intereses bancarios y las comisiones
7. Tarjetas de crédito y débito
8. Tarjetas revolving
9. Regulación de los cajeros automáticos
10. Participaciones preferentes
11. Contrato de Crédito al Consumo
12. Servicio de reclamación del Banco de España y demás reclamaciones

## **CAPÍTULO 15. HIPOTECAS CON CLÁUSULAS SUELO Y OTRAS MODALIDADES HIPOTECARIAS**

1. Los contratos con cláusulas suelo
2. Sentencia del Pleno del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013. Irretroactividad
3. La retroactividad. Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea
4. Nueva Sentencia del Tribunal Supremo en la que se aprecia la retroactividad
5. Indefensión y cláusulas abusivas
6. Forma de reclamar
7. Jurisprudencia sobre la materia
8. Hipotecas multidivisas e hipoteca al IRPH
  - a) Hipoteca multidivisas
  - b) Hipotecas al IRPH
9. Gastos de constitución de hipoteca

## **CAPÍTULO 16. LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA E ILÍCITA Y LOS CONSUMIDORES**

1. Concepto de publicidad y normativa aplicable
2. El impacto de la publicidad en los consumidores
3. Publicidad engañosa y vías de reclamación
4. La publicidad ilícita y otras modalidades de publicidad, y vías de reclamación
5. La publicidad y la protección de los consumidores

6. Jurisprudencia sobre la materia

## **CAPÍTULO 17. LOS CONSUMIDORES Y SU PROTECCIÓN PENAL**

1. Introducción y protección de los consumidores en el Código Penal
2. Manipulación de ofertas de materias primas o productos de primera necesidad
3. Publicidad engañosa
4. Fraude de inversiones
5. Facturación de cantidades superiores a su precio
6. Alteración de precios y utilización de información privilegiada
7. Acoso
8. Delitos contra la salud pública

## **CAPÍTULO 18. PROTECCIÓN DE LA FISCALÍA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

1. Introducción
2. Evolución legislativa
3. Intervención del Ministerio Fiscal
4. La Fiscalía de Consumo
5. Defensa de los consumidores especialmente vulnerables
6. La acción de cesación
7. La acción colectiva
8. La intervención del Fiscal en la Jurisdicción Contencioso- Administrativa

## **CAPÍTULO 19. LOS ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA Y LOS USUARIOS. LA LEY DE VIVIENDA**

1. Aspectos generales y legislación aplicable
2. Arrendamientos de viviendas para jóvenes
3. Cuestiones prácticas en el contrato de arrendamiento de viviendas
4. Cláusulas nulas en el contrato de arrendamiento
5. Derechos y obligaciones del arrendatario
6. La nueva Ley de Vivienda y su repercusión en los arrendatarios

## **CAPÍTULO 20. LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LOS CONSUMIDORES**

1. Introducción y normativa aplicable
2. Obligaciones de las empresas y las Administraciones públicas
3. Consulta de los ficheros y derecho de rectificación y cancelación

4. Situaciones que se pueden crear en el tratamiento de datos
5. Ficheros de morosos
6. Jurisprudencia sobre protección de datos y postura del Tribunal Constitucional

## **CAPÍTULO 21. EL SUMINISTRO DE AGUA Y LOS CONSUMIDORES**

1. Introducción y aspectos legales
2. Derechos y deberes de los consumidores
  - a) Derechos de los consumidores
  - b) Obligaciones de los consumidores
  - c) Otras consideraciones
3. Derechos y obligaciones de los suministradores de agua
  - a) Derechos de los suministradores
  - b) Obligaciones de los suministradores
4. La facturación y la factura
  - a) La facturación
  - b) La factura
5. Reclamaciones e incumplimiento del contrato por el consumidor
  - a) Reclamaciones de los consumidores
  - b) Incumplimiento del contrato por el consumidor. Posible suspensión del suministro

## **CAPÍTULO 22. LOS CONSUMIDORES Y EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD**

1. Consideraciones generales
2. Normativa aplicable
3. La tarifa eléctrica y la subida de la electricidad
4. El mercado eléctrico, la tarifa de último recurso y el Bono Social
5. Derechos y obligaciones de los comercializadores de último recurso
6. El consumo de electricidad a precio libre y cambio de suministrador
7. La contratación del suministro ajena a la tarifa de último recurso
8. Otras cuestiones sobre el suministro de electricidad
9. Información al consumidor, reclamaciones y sanciones
10. Jurisprudencia sobre la materia

## **CAPÍTULO 23. LAS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS COMO CONSUMIDORES**

1. Introducción y legislación aplicable

2. Las comunidades de propietarios como consumidores y usuarios
3. Las comunidades de propietarios como consumidores finales
4. Derechos y obligaciones de las comunidades de propietarios

#### **CAPÍTULO 24. LOS PLANES DE PENSIONES Y LOS CONSUMIDORES**

1. Introducción y normativa aplicable
2. Funcionamiento de los Planes de Pensiones y aspectos fiscales
3. Recomendaciones para la inversión
4. Carácter privativo de los fondos de pensiones
5. Jurisprudencia sobre la materia

#### **CAPÍTULO 25. LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y LOS ASEGURADOS**

1. Introducción y legislación aplicable
2. Concepto de seguro y derechos de los asegurados
3. Especial consideración de los Seguros de Salud privados
4. Derechos de las compañías aseguradoras
5. Presentación de quejas y reclamaciones
6. La acción directa en el Seguro de Responsabilidad Civil
7. Reclamaciones de los asegurados

#### **CAPÍTULO 26. LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y LOS CONSUMIDORES**

1. Introducción y antecedentes legislativos
2. Productos defectuosos, productores y proveedores
3. Indemnización de daños y ámbito de protección
4. Medicamentos y productos alimenticios
5. Daños producidos por prestaciones de servicios y otros productos
6. Causas de exoneración de la responsabilidad
7. Productos de apariencia engañosa
8. Jurisprudencia sobre la materia

#### **CAPÍTULO 27. LOS PRODUCTOS Y SU GARANTÍA**

1. Consideraciones legislativas
2. Diversos aspectos sobre la garantía de los productos
3. Garantías legales



4. Plazos y procedimientos
5. Garantías comerciales y otras cuestiones
6. Jurisprudencia sobre la materia

## **CAPÍTULO 28. CONTRATACIÓN DE TELEFONÍA Y ADSL**

1. Introducción
2. La obligación de permanencia
3. Cláusulas abusivas
4. Reacción de los usuarios ante los abusos de las operadoras
5. Abusos de la conexión a Internet

## **CAPÍTULO 29. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE INTERNET. LA VENTA POR INTERNET**

1. Consideraciones previas
2. Aspectos legales
3. Protección de los derechos
4. Derecho a la privacidad
5. Protección de los menores
6. Propiedad intelectual en Internet
7. Seguridad en la Red
8. Ventas por Internet

## **AUTORES CITADOS**