

ÍNDICE SISTEMÁTICO

ABREVIATURAS.....	27
CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE CONSUMO	31
I. CONCEPTO.....	33
II. RASGOS BÁSICOS.....	35
1. Norma de desarrollo del principio reconocido en el art. 51 CE.....	35
2. Carácter imperativo de sus normas.....	35
3. Derecho estatutario y protector.....	36
4. Normas de procedencia comunitaria.....	38
5. Carácter interdisciplinar.....	38
6. Prevalencia del principio <i>pro consumatore</i>	38
7. Compatibilidad con el resto del ordenamiento jurídico.....	38
8. Complementa las normas que regulan el mercado.....	39
9. Regulación estatal y autonómica.....	41
10. Impulsor de la armonización de legislaciones en el ámbito del derecho contractual.....	41
11. Mecanismos específicos de resolución de conflictos: arbitraje de consumo.....	42
12. Ejercicio de acciones colectivas.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	46

EL DERECHO DE CONSUMO EN LA UNIÓN EUROPEA	49
I. GÉNESIS DEL DERECHO DE CONSUMO	51
II. EL DERECHO DE CONSUMO EN LA UE	52
1. Planteamiento de la cuestión	52
2. El Plan de Acción Trienal	58
2.1. Representación de los consumidores	58
2.2. Información a los consumidores.	58
2.3. Seguridad de los consumidores	59
2.4. Operaciones comerciales de los consumi- dores	60
3. El Acta Única Europea	60
4. La protección de los consumidores en el Tratado de la Unión Europea	62
5. El Tratado de Maastricht de 1992	64
6. El Tratado de Ámsterdam de 1997	65
7. Los Tratados de Niza y Lisboa.	67
8. Actos conexos.	71
III. LA INFLUENCIA COMUNITARIA DEL DERECHO DE CON- SUMO EN ESPAÑA	78
1. Cuestiones previas	78
2. La función interpretativa del TJUE.	80
3. Valor de las cuestiones prejudiciales ante el TJUE. . .	81
BIBLIOGRAFÍA.	82
 EL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y SU PROYECCIÓN EN LOS ORDENAMIENTOS JURÍDICOS: AUTONÓMICO Y ESTATAL . . .	 83
I. INTRODUCCIÓN	85
II. LA COMPETENCIA DEL ESTADO EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. PRONUNCIAMIENTOS CONSTITUCIONALES	86
III. TÍTULOS COMPETENCIALES.	89

IV.	EL ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA.	90
1.	Introducción	90
2.	Estructura	91
3.	Sujetos	93
4.	Fines	94
5.	Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.	95
6.	Naturaleza de los derechos reconocidos.	96
7.	Actuaciones de protección prioritarias	96
8.	Los agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores	97
8.1.	El Consejo de Personas Consumidoras y Usuaris de la Comunitat Valenciana.	97
8.2.	Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias	98
8.3.	Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias	98
9.	Derechos de los consumidores y usuarios.	99
9.1.	Derecho a la protección de la salud y seguridad	99
9.2.	Protección de los legítimos intereses económicos y sociales.	100
9.3.	Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos	101
9.4.	Derecho a la información	101
9.4.1.	Actuaciones específicas por parte de la Administración	102
9.5.	Derecho a la educación y formación en materia de consumo.	104
9.5.1.	Innovaciones	104
9.6.	Derecho a la representación, audiencia y participación	105
9.6.1.	Funciones y derechos de las asociaciones.	106

	9.6.2.	Deberes y obligaciones de las asociaciones.	108
10.		Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios.	109
	10.1.	Actuaciones de protección de las administraciones públicas	110
	10.2.	La inspección de consumo.	111
		10.2.1. Funciones.	111
		10.2.2. Actas de inspección	113
	10.3.	Hojas de reclamaciones.	114
	10.4.	La potestad sancionadora.	114
		10.4.1. Infracciones en materia de consumo	115
		10.4.2. Modalidades de infracciones	115
		10.4.3. Calificación de las infracciones.	120
		10.4.4. Sanciones.	121
	11.	Solución extrajudicial de conflictos.	125
	12.	Normativa supletoria.	127
V.		DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS (LGDCU) AL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS (TRLGDCU) Y SUS REFORMAS	127
	1.	EL TRLGDCU.	127
VI.		LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.	128
VII.		LA PROTECCIÓN PRIORITARIA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON PRODUCTOS O SERVICIOS DE USO O CONSUMO COMÚN, ORDINARIO Y GENERALIZADO. REGULACIÓN POSITIVA	132
		BIBLIOGRAFÍA.	134
		CONSUMIDORES Y USUARIOS.	135
I.		INTRODUCCIÓN	137

II.	CONSUMIDOR MATERIAL Y JURÍDICO	138
III.	TRATAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS TEXTOS LEGALES	139
1.	El consumidor y usuario a efectos de la LGDCU	139
2.	Noción de consumidor en el TRLGDCU	142
2.1.	La doble condición del consumidor	144
2.2.	La actuación con ánimo de lucro por parte del consumidor	147
2.3.	La condición de consumidor de los garan- tes	149
3.	El consumidor vulnerable	150
3.1.	Nota introductoria	150
3.2.	Concepto de vulnerabilidad	150
3.3.	Ámbito de aplicación	152
4.	Noción de consumidor en las Leyes autonómicas de protección a consumidores y usuarios	154
4.1.	CA de Andalucía	154
4.2.	CA de Aragón	155
4.3.	CA de Canarias	155
4.4.	CA de Cantabria	156
4.5.	CA Castilla-La Mancha	156
4.6.	CA de Castilla y León	157
4.7.	CA de Cataluña	158
4.8.	CA Valenciana	158
4.9.	CA de Extremadura	159
4.10.	CA de Galicia	160
4.11.	CA de Les Illes Balears	160
4.12.	CA de La Rioja	161
4.13.	CA de Madrid	161
4.14.	CA de Navarra	161
4.15.	CA del País Vasco	162
4.16.	CA del Principado de Asturias	163
4.17.	CA de la Región de Murcia	163

5.	Las personas jurídicas como consumidoras	164
6.	El concepto comunitario de consumidor	166
6.1.	Tratamiento comunitario de las personas jurídicas como consumidoras o usuarias	169
7.	El concepto de consumidor en los instrumentos que regulan las bases de las obligaciones	171
	BIBLIOGRAFÍA	172
 LA PROTECCIÓN DEL DERECHO BÁSICO A LA SALUD Y A LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES		 175
I.	EL DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD	177
1.	Normativa de referencia	177
2.	Significado del reconocimiento del derecho a la salud y a la seguridad.	181
2.1.	Desarrollo normativo del principio de protección de la salud y seguridad de los consumidores en el TRLGDCU	183
2.2.	Admisibilidad	185
2.3.	El riesgo permitido	186
2.4.	Información a los consumidores sobre los riesgos de los bienes o servicios.	189
2.5.	Actuación de la Administración	190
2.6.	Medidas represivas y reparadoras de los daños.	190
2.7.	Medidas extraordinarias ante situaciones de urgencia y necesidad.	191
3.	Reglamentación autonómica	191
II.	EL RD 1801/2003, DE 26 DE DICIEMBRE, SOBRE SEGURIDAD GENERAL DE PRODUCTOS	192
1.	La Propuesta de Reglamento sobre la seguridad general de los productos.	196
	BIBLIOGRAFÍA	197

DERECHOS BÁSICOS A LA INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	199
I. EL DERECHO DE INFORMACIÓN	201
1. Regulación	201
2. Contenido	203
3. La obligación de informar por parte de los poderes públicos	205
II. EL DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO	206
1. Notas previas	206
2. Contenido del derecho	206
BIBLIOGRAFÍA	207
CONTRATOS CON CONSUMIDORES	209
I. CONTRATOS CON CONSUMIDORES Y USUARIOS	211
1. Introducción	211
2. Concepto, caracteres y ámbito de aplicación	211
II. ETAPAS CONTRACTUALES	214
1. Información previa al contrato	214
1.1. Características de la información	214
2. La información en la compraventa de viviendas ...	218
2.1. El Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre la protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas	219
2.1.1. Información de carácter general que hay que suministrar al adquirente o arrendatario de una vivienda	220
2.1.2. Información de carácter legal.	221
2.1.3. El precio de la vivienda y los gastos del contrato	222

2.2.	El derecho de información en la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE)	224
3.	La regulación del deber de información en otras Leyes	225
3.1.	La información en las ventas a través de máquinas automáticas	226
3.2.	La información en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias	228
3.3.	Información sobre la protección de datos personales	231
3.4.	La información en la prestación de servicios sanitarios	232
3.4.1.	La Ley 41/2002, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.	234
3.4.1.1.	<i>El derecho a la información asistencial.</i>	234
3.4.1.2.	<i>Derecho a la elección de médico</i>	236
3.4.1.3.	<i>El consentimiento informado</i>	236
3.4.1.4.	<i>Excepciones a la necesidad de requerir el consentimiento previo</i>	237
3.4.1.5.	<i>Condiciones de la información y consentimiento por escrito.</i>	238
3.5.	La información en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.	239
3.5.1.	Información que debe mencionarse en los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto.	245

	3.5.2.	Información sobre el tipo deudor	245
	3.5.3.	Obligación de información vinculada a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto.	246
4.		Oferta, promoción y publicidad. Función y efectos.	247
	4.1.	Estructura del precepto.	248
	4.2.	Oferta, promoción y publicidad: delimitación	249
	4.3.	Presupuestos del art. 61 TRLGDCU	251
III.		EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO	253
	1.	Requisitos de los contratos con consumidores.	253
	2.	La documentación del contrato.	255
	2.1.	La documentación en los contratos de aprovechamiento por turno	256
	2.2.	La documentación en los contratos de crédito al consumo	257
IV.		EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	260
	1.	Nociones generales.	260
	2.	Criterios para la determinación de los plazos	261
	3.	Gastos vinculados al desistimiento y consecuencias	262
	4.	Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.	263
	5.	El derecho de desistimiento en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.	264
		BIBLIOGRAFÍA.	266
		CONTRATOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	267
I.		PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN	269
II.		CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA.	270
	1.	Modalidades contempladas en el TRLGDCU	272
	2.	Comunicaciones comerciales y contratación electrónica	273

3.	Comunicaciones comerciales a distancia	276
III.	CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	278
1.	Concepto	278
2.	Regulación	281
3.	Ámbito de aplicación	281
4.	Presupuestos	282
IV.	DISPOSICIONES COMUNES	282
1.	Supuestos excluidos en ambas modalidades	283
2.	Fase previa de información	285
2.1.	Información precontractual y contratos	285
3.	Requisitos formales de los contratos a distancia	289
3.1.	Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento	292
3.2.	Consecuencias del incumplimiento	293
3.3.	Necesidad de consentimiento expreso	293
4.	Envíos no solicitados	293
5.	El derecho de desistimiento	294
5.1.	Concepto	294
5.2.	Excepciones	295
5.3.	Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento	297
5.4.	Omisión de información sobre el derecho de desistimiento	299
5.5.	Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento	300
5.6.	Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento	301
5.7.	Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento	302
5.8.	Ejecución del contrato	304
5.8.1.	Falta de ejecución del contrato a distancia	305

5.8.2.	Sustitución del bien o servicio contratado a distancia	305
5.8.3.	Pago del contrato a distancia mediante tarjeta	305
	BIBLIOGRAFÍA	310
CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS		313
I.	LA CONTRATACIÓN EN MASA	315
1.	Introducción	315
II.	CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN, CLÁUSULAS NO NEGOCIADAS INDIVIDUALMENTE Y CLÁUSULAS ABUSIVAS.	316
1.	Introducción	316
III.	LAS CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN	318
1.	Regulación y presupuestos	318
2.	Concepto	319
3.	Ámbito de aplicación	319
4.	Supuestos excluidos	320
5.	Requisitos de incorporación	320
6.	Criterios de interpretación.	323
7.	Régimen de no incorporación.	323
8.	El Registro de condiciones generales de la contrata- ción	324
8.1.	Contenido	325
8.2.	Acciones de cesación, retractación y de- clarativa.	326
8.2.1.	Legitimación activa	327
8.2.2.	Legitimación pasiva	327
8.2.3.	Prescripción	328
8.2.4.	Publicación	328
8.2.5.	Inscripción	328
IV.	LAS CLÁUSULAS NO NEGOCIADAS INDIVIDUALMENTE .	329
1.	Concepto	329

2.	Presupuestos del art. 80 TRLGDCU.	329
3.	Carga de la prueba	334
V.	CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS	334
1.	Concepto y caracteres.	334
2.	Control de abusividad y de transparencia material .	337
3.	Regulación	341
4.	Sanción de las cláusulas abusivas y subsistencia del contrato	342
5.	Tipos de cláusulas abusivas.	342
5.1.	Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario	343
5.2.	Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario . .	348
5.3.	Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad	351
5.4.	Cláusulas abusivas sobre garantías.	352
5.5.	Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato . . .	352
5.6.	Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable	354
5.7.	Contratos relativos a valores, instrumentos financieros y divisas.	359
6.	La sanción de las cláusulas abusivas.	359
	BIBLIOGRAFÍA.	362
	EL RÉGIMEN DE GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO.	365
I.	LAS GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO . .	367
1.	Generalidades.	367
2.	Ámbito de aplicación	369
3.	Presupuestos de conformidad de los productos. . . .	371
4.	Requisitos subjetivos para la conformidad.	372
5.	Requisitos objetivos para la conformidad	373
5.1.	La durabilidad del bien	376

5.2.	Criterios de conformidad específicos para los contenidos o servicios digitales.	377
5.2.1.	Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales	378
6.	Régimen jurídico de la puesta en conformidad. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales	379
7.	Falta de conformidad en los contenidos y servicios digitales	381
8.	Derechos de terceros	381
9.	Reglas para la puesta en conformidad.	381
9.1.	La reducción proporcional del precio . . .	383
9.2.	Derecho de opción	384
10.	La resolución del contrato.	385
10.1.	Obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales	388
10.2.	Plazos y modalidades de reembolso por parte del empresario en caso de reducción del precio o resolución del contrato.	389
11.	Plazo para la manifestación de la falta de conformidad	389
11.1.	Suspensión del cómputo de plazos	391
12.	Carga de la prueba	391
12.1.	Documentación justificativa.	392
13.	Ejercicio de acciones	392
13.1.	Plazo de prescripción de la acción de reclamación	392
13.2.	Acción contra el productor y de repetición	392
14.	Modificación de los contenidos o servicios digitales	393
14.1.	Resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales	393

II.	LA GARANTÍA COMERCIAL	394
1.	Contenido	394
III.	REPARACIÓN Y SERVICIOS POSVENTA	396
	BIBLIOGRAFÍA	397
	RESPONSABILIDAD CIVIL POR BIENES O SERVICIOS DEFEC- TUOSOS	399
I.	EL DERECHO A SER INDEMNIZADO POR LOS DAÑOS CAUSADOS POR UN ACTO DE CONSUMO	401
1.	Aspectos generales	401
II.	EL RÉGIMEN GENERAL DE RESPONSABILIDAD	402
1.	Rasgos generales	402
2.	Compatibilidad con las restantes acciones civiles . .	403
3.	Ámbito de protección	404
3.1.	Bienes destinados al consumo	405
3.2.	Bienes o servicios destinados objetiva- mente al uso o consumo privados	405
4.	Cláusulas de exoneración o de limitación de la res- ponsabilidad	406
5.	Responsabilidad solidaria	406
6.	Intervención de un tercero	406
III.	REGÍMENES ESPECÍFICOS CONTEMPLADOS EN EL TRLGDCU. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS	407
1.	Génesis	407
2.	Sujetos responsables	408
3.	Sujetos protegidos	410
4.	Concepto de producto	411
5.	Producto defectuoso	413
5.1.	Noción de «legitimidad»	416
5.2.	La presentación del producto	417
5.3.	Momento de apreciación de la seguridad: la puesta en circulación del producto . . .	418
5.4.	Tipos de defectos	419

5.5.	Productos defectuosos y productos peligrosos	421
5.6.	La seguridad del producto en atención a los restantes ejemplares de la misma serie	421
6.	Daños comprendidos	422
7.	La relación de causalidad entre la actividad realizada, el defecto y el daño.	423
8.	Cláusulas de exoneración de la responsabilidad del fabricante	423
8.1.	Puesta en circulación del producto	424
8.2.	No fabricación para la venta u otra forma de distribución con finalidad económica, en el marco de una actividad profesional o empresarial.	425
8.3.	Elaboración del producto siguiendo las directrices de normas imperativas.	425
8.4.	Los denominados «riesgos del desarrollo». Aspectos más relevantes.	426
8.5.	Exoneración del fabricante de parte integrante	430
9.	La culpa del perjudicado.	430
9.1.	La carga de la prueba.	431
10.	Personas perjudicadas.	431
11.	Los daños indemnizables	432
12.	Montante de la indemnización	432
13.	La acción de reparación	432
14.	Ejercicio del derecho de regreso	434
15.	Prescripción de la acción	434
IV.	REGÍMENES ESPECÍFICOS CONTEMPLADOS EN EL TRLGDCU. DAÑOS CAUSADOS POR OTROS BIENES Y SERVICIOS.	434
1.	Introducción	434
2.	El régimen general de responsabilidad	435
3.	El régimen especial de responsabilidad.	436
3.1.	Límite cuantitativo de responsabilidad.	438

3.2.	Plazo de prescripción.	438
4.	Responsabilidad por daños causados por la vivien- da	438
	BIBLIOGRAFÍA.	440
	VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS COMBINADOS	443
I.	LA REGULACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS	445
1.	Cuestiones generales.	445
II.	DISPOSICIONES GENERALES	446
1.	Ámbito de aplicación	446
2.	Conceptos.	447
3.	Sujetos	451
III.	EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	452
1.	Información precontractual.	452
2.	Contenido del contrato de viaje combinado y docu- mentos que se entregan antes del inicio del viaje . .	455
3.	Modificaciones del contrato antes del inicio del via- je combinado	457
3.1.	Cesión del contrato de viaje combinado a otro viajero	457
3.2.	Modificación del precio.	458
3.3.	Alteración de otras cláusulas del contrato	459
4.	Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje	460
4.1.	Facultad de resolver el contrato por parte del viajero	460
4.2.	Facultad de resolver el contrato por parte del organizador	461
5.	Ejecución del viaje combinado	462
5.1.	Responsabilidad por la ejecución del via- je combinado y derecho de resarcimiento	462
5.1.1.	Régimen de responsabilidad. .	462
5.1.2.	Información sobre las faltas de conformidad.	465

	5.1.3.	Obligaciones en caso de ejecución no conforme	465
	5.1.3.1.	<i>Supuestos excluidos</i>	467
	5.1.3.2.	<i>Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios</i>	468
	5.2.	Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia	469
6.		Responsabilidad por errores en la reserva	470
7.		Garantías.	470
	7.1.	Garantía frente a insolvencia	470
	7.2.	Garantía de la responsabilidad contractual	471
II.		SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS	472
	1.	Requisitos	473
	1.1.	Requisitos de información	473
	1.2.	Requisitos de protección frente a la insolvencia	474
III.		PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y RÉGIMEN SANCIONADOR	474
	1.	Régimen sancionador	475
		BIBLIOGRAFÍA.	475