

Preámbulo e introducción	21
CAPÍTULO 1. Derecho de los consumidores	23
1. Introducción y normativa aplicable	23
2. Derechos básicos de los consumidores	25
2.1. Derecho a una información correcta	25
2.2. Derechos a la protección de los intereses económicos y sociales	25
2.3. Derecho a reclamar	26
2.4. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios sufridos	26
2.5. Derecho a la representación, consulta y participación	27
2.6. Derecho a la salud y a la seguridad.	27
2.7. Derecho a la protección administrativa y técnica	27
2.8. Derecho a la educación e información.	28
3. Reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.	28
4. Contenido de esta reforma	29
4.1. Concepto de consumidor y usuario y de empresario.	29
4.2. Derecho de información precontractual de los consumidores y usuarios	30
4.3. Nueva definición de los contratos a distancia e información de los mismos	30
4.4. Nueva definición de contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil.	31
4.5. Requisitos formales de los contratos a distancia y de los celebrados fuera del establecimiento y derecho de desistimiento	31
4.6. Establecimiento mercantil.	32
4.7. Ejecución de los contratos entre empresas y consumidores	32
4.8. Entrega de bienes y transmisión del riesgo en casos de compraventa	32
4.9. Uso de los medios electrónicos	33

4.10.	Riesgo de pérdida o deterioro de los bienes	33
4.11.	Contratos telefónicos	33
4.12.	Pagos adicionales	34
4.13.	Facultad de interpretación judicial de las cláusulas abusivas	34
4.14.	Prácticas comerciales desleales de las empresas	34
4.15.	Llamadas comerciales	34
4.16.	Servicios de atención al cliente, quejas y reclamaciones.	35
4.17.	Condiciones Generales de los Contratos	35
4.18.	Cigarrillos electrónicos	35
5.	Ámbito de aplicación de la norma y modificaciones legislativas	35
6.	Derecho Internacional, Comunitario y Comparado	37
6.1.	Derecho Internacional	37
6.2.	Derecho comunitario	37
6.3.	Derecho comparado	38
7.	Derecho comparado latinoamericano	38
8.	Derecho a la salud.	41
9.	Derecho a la seguridad de los productos	41
10.	Seguro de responsabilidad civil	42

CAPÍTULO 2. El derecho de consumo y reclamaciones de los consumidores.	43
1. Derecho de consumo	43
2. Concepto de consumidor	46
3. Concepto de empresario, productor y proveedor	47
4. Derecho de información del consumidor	49
5. El desistimiento del consumidor	50
6. Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores	51
7. Competencias del Estado y de las Comunidades Autónomas	51
8. Reclamaciones de los consumidores.	53
8.1. Reclamaciones	53
8.2. Hoja de reclamaciones	54
8.3. Oficinas Municipales de Consumo	55
9. Tramitación de las reclamaciones.	55
9.1. Mediación	56
9.2. Arbitraje de Consumo	56
9.3. Inspección	57
9.4. Tramitación a través de las Asociaciones de Consumidores	57
9.5. Tribunales de Justicia	57
10. Protección a los consumidores en el ordenamiento penal	58

CAPÍTULO 3. Los contratos celebrados con los consumidores	59
1. Legislación aplicable	59
2. Aspectos generales	60
3. Derecho de desistimiento	62

4.	Condiciones generales y cláusulas abusivas	63
5.	Carácter abusivo de las cláusulas de sumisión expresa	65
6.	Contratos celebrados a distancia	66
7.	Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.	67
8.	Los contratos telefónicos	68
9.	Entrega de cosa no solicitada	69
10.	La responsabilidad contractual y extracontractual	70
10.1.	Responsabilidad contractual	71
10.2.	Responsabilidad extracontractual.	71
CAPÍTULO 4. Las acciones colectivas de los consumidores		73
1.	La protección contra las cláusulas abusivas	73
2.	Las asociaciones de consumidores	74
3.	Las acciones colectivas.	74
4.	La extensión del fallo a otros consumidores	76
5.	Reclamaciones más frecuentes y jurisprudencia sobre la materia	77
CAPÍTULO 5. Las asociaciones de consumidores y usuarios		79
1.	Regulación jurídica.	79
2.	Las asociaciones y su régimen jurídico	80
3.	Independencia y transparencia	82
4.	Participación en sociedades mercantiles y acuerdos de colaboración	83
5.	Asociaciones más representativas	84
6.	Sentencias más significativas que afectan a asociaciones de consumidores	84
7.	Conferencia sectorial de consumo	85
CAPÍTULO 6. El arbitraje de consumo		87
1.	Antecedentes	87
2.	El reglamento del sistema arbitral de consumo	88
2.1.	Carácter voluntario.	89
2.2.	Carácter vinculante y ejecutivo	90
2.3.	Simplicidad	90
2.4.	Gratuidad.	90
3.	Las juntas arbitrales de consumo	90
4.	Los árbitros.	92
5.	El convenio arbitral y el laudo	93
5.1.	Convenio arbitral	93
5.2.	Laudo arbitral.	93
CAPÍTULO 7. La garantía de los productos.		95
1.	Antecedentes legislativos	95
2.	Cuestiones sobre la garantía de los productos	96
3.	Garantías legales	96

4.	Plazos y procedimientos	97
5.	Garantías comerciales y otras cuestiones	98
6.	Jurisprudencia sobre la materia	99
6.1.	Estimación de la reparación del producto	99
6.2.	Estimación de la sustitución del bien	99
6.3.	Estimando la rebaja del precio del producto	100
6.4.	Estimando la resolución del contrato	100
6.5.	Desestimación de resolución del contrato	101
CAPÍTULO 8. Responsabilidad por productos defectuosos		103
1.	Introducción y antecedentes legislativos	103
2.	Productos defectuosos, productores y proveedores	104
3.	Indemnización de daños y ámbito de protección	107
4.	Medicamentos	110
5.	Daños producidos por prestación de servicio y otros productos	112
6.	Productos de apariencia engañosa	113
7.	Sentencias y jurisprudencia sobre la materia	114
CAPÍTULO 9. Bienes de consumo duradero y los usuarios		117
1.	Introducción y legislación aplicable	117
2.	Derechos de los consumidores y garantía de los productos duraderos	118
3.	Reparación de electrodomésticos y de automóviles	119
4.	Algunas sentencias sobre la materia	122
CAPÍTULO 10. Condiciones generales y cláusulas abusivas		125
1.	Introducción y legislación aplicable	125
2.	Condiciones generales de la contratación	126
3.	Cláusulas abusivas	128
4.	Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad y otros motivos	132
5.	Contratos de instrumentos financieros y bancarios	134
6.	Jurisprudencia y sentencias relativas a las cláusulas abusivas	135
CAPÍTULO 11. Infracciones y sanciones en materia de consumo		139
1.	Introducción y legislación correspondiente	139
2.	Principios generales de la potestad sancionadora	140
3.	Administración competente para sancionar y restitución de los daños producidos	141
4.	Infracciones y sanciones y graduación de las mismas	141
5.	Sanciones y sanciones accesorias	143
6.	Jurisprudencia relacionada con las infracciones y sanciones	145
CAPÍTULO 12. La cláusula suelo hipotecaria		147
1.	La cláusula suelo hipotecaria	147

2.	Sentencia del Pleno, Sala Primera, del Tribunal Supremo	148
3.	Reciente sentencia sobre la materia	149
4.	La comisión europea y la retroactividad	150
5.	Indefensión y cláusulas abusivas	152
6.	Forma de reclamar	152
7.	Sentencias sobre la cláusula suelo	153
8.	Las cláusulas suelo y el carácter retroactivo	154
CAPÍTULO 13. La hipoteca inversa		157
1.	Introducción y legislación aplicable	157
2.	Características y conceptos	159
3.	El seguro diferido	160
4.	Riesgos y protección del consumidor.	161
5.	Algunas sentencias sobre la materia	162
CAPÍTULO 14. Protección de los consumidores ante las compañías aéreas		165
1.	Introducción	165
2.	Denegación de embarque	166
3.	Cancelación de vuelos.	167
4.	Retraso en el vuelo.	169
5.	Derecho de compensación	169
6.	Derecho al reembolso o a un transporte alternativo.	170
7.	Derecho a la atención a los pasajeros	171
8.	Retraso, pérdida o deterioro del equipaje	171
9.	Sentencias recientes sobre la materia.	173
10.	Cláusulas abusivas en billetes de avión	173
CAPÍTULO 15. Contratación de telefonía y ADSL		175
1.	La contratación de la telefonía móvil y ADSL.	175
2.	La obligación de permanencia	179
3.	Cláusulas abusivas	181
4.	Reacción de los usuarios ante los abusos de las operadoras.	182
5.	Abusos en la conexión a Internet.	183
CAPÍTULO 16. Intoxicación por alimentos en mal estado		185
1.	Introducción	185
2.	Forma de reclamar	186
3.	Las pruebas y la indemnización	187
4.	Responsabilidad de los causantes del daño	188
5.	Responsabilidad de todos los establecimientos de hostelería e información sobre alérgenos.	189
6.	Legislación aplicable	189

7.	Intoxicaciones masivas (banquetes de boda) y relevantes	190
8.	Medidas sanitarias de los establecimientos	191
9.	Sentencias sobre la materia	192
CAPÍTULO 17. Los servicios sanitarios y los pacientes		195
1.	El paciente como usuario de la sanidad y marco legal	195
2.	Derechos de los pacientes	196
3.	Relación entre el médico y el enfermo	197
4.	Responsabilidad contractual y extracontractual	197
5.	Responsabilidad del médico	199
6.	Responsabilidad de los centros sanitarios privados	200
7.	Responsabilidad de la administración sanitaria	201
8.	Quejas de los usuarios	202
9.	Los deberes de los pacientes	203
10.	El consentimiento informado	204
11.	Algunas sentencias relacionadas	205
CAPÍTULO 18. Los medicamentos ante los consumidores		209
1.	Introducción y principios básicos	209
2.	Medicamentos defectuosos, responsabilidad e indemnización	210
3.	Responsabilidad de los farmacéuticos	212
4.	Defecto del medicamento y dispensación errónea	214
5.	Responsabilidad de los laboratorios farmacéuticos	214
6.	Sentencias y jurisprudencia sobre la materia	215
7.	Derechos de los pacientes de las enfermedades raras. Los medicamentos huérfanos	217
8.	Ensayos clínicos y derechos de los pacientes	218
9.	Sentencia sobre la talidomida	220
CAPÍTULO 19. Los servicios bancarios y financieros y los usuarios		223
1.	Introducción y normativa aplicable	223
2.	La Ley 10/2014 y la protección de los usuarios bancarios	224
3.	Contratos bancarios y servicios financieros y bancarios	227
4.	Préstamos hipotecarios. Cláusula suelo	228
5.	Hipotecas multidivisas e hipotecas al IRPH	230
6.	Participaciones preferentes	230
7.	Los intereses bancarios, las comisiones y los usuarios bancarios	232
8.	Tarjetas de crédito y débito	233
9.	Regulación de los cajeros automáticos	234
10.	Servicio de reclamación del Banco de España	235
11.	Jurisprudencia sobre la materia	236
12.	Sentencias por inexactitud del folleto de salida a bolsa de Bankia	243
13.	Los accionistas del Banco Popular	246

CAPÍTULO 20. Contrato de aparcamiento de vehículos y cláusulas abusivas.	247
1. Introducción	247
2. Concepto y tipo de aparcamientos públicos	247
3. El contrato de aparcamiento de vehículos y derechos y obligaciones de las partes.	248
4. Obligaciones de los titulares de aparcamientos y de los usuarios	249
5. Cláusulas abusivas en este tipo de contratos	251
6. Daños producidos en el vehículo	253
7. Aparcamiento regulado en las calles	254
8. Algunas sentencias sobre la materia	255
CAPÍTULO 21. La responsabilidad de las agencias de viaje	257
1. Las agencias de viaje y su regulación	257
2. El contrato y otras obligaciones de las agencias	258
3. Objeto y finalidad de las agencias de viaje.	262
4. Vías de reclamación	263
5. Diversas causas de responsabilidad y jurisprudencia	264
CAPÍTULO 22. Viajes combinados y protección de los consumidores	269
1. Legislación aplicable y antecedentes	269
2. Elementos constitutivos.	270
3. Protección de los consumidores.	270
3.1. Información.	271
3.2. Cesión de reservas y desistimiento del contrato	271
3.3. Responsabilidad por la ejecución deficiente del contrato.	271
3.4. Responsabilidad por modificación del viaje	272
3.5. Derecho de información del consumidor y seguro de viaje	272
4. Folletos informativos.	273
5. Desistimiento del viaje por el consumidor	274
6. Sentencias sobre la materia	274
CAPÍTULO 23. Aprovechamiento por turnos de bienes de uso turístico	279
1. Antecedentes legislativos	279
2. El Real Decreto-Ley 8/2012 y su ámbito de aplicación	280
3. Contratos regulados y condiciones de los mismos	281
3.1. Contrato de aprovechamiento por turno de bien de uso turístico	281
3.2. Contrato de producto vacacional de larga duración	281
3.3. Contrato de reventa	281
3.4. Contrato de intercambio.	281

4.	Formas y contenidos del contrato	284
5.	Otras cuestiones	285
6.	Utilización del término multipropiedad	286
7.	Sentencias sobre la materia	286
CAPÍTULO 24. La compraventa de viviendas por los consumidores. .		289
1.	Los contratos de compraventa de viviendas	289
2.	Causas de resolución del contrato y vicios ocultos.	290
3.	Trámites previos a la compraventa. El contrato privado.	294
4.	La escritura pública de compraventa.	296
5.	Trámites posteriores a la compraventa	296
6.	La Ley de Ordenación de la Edificación.	297
7.	Responsabilidad por daños causados por la vivienda	298
8.	Responsabilidad de los promotores inmobiliarios y de los administradores	298
9.	Préstamos hipotecarios. Cláusulas suelo	301
10.	Sentencias sobre la materia	302
11.	Los compradores de viviendas en construcción y los avales	303
CAPÍTULO 25. La publicidad y su repercusión sobre los consumidores.		307
1.	Introducción. Concepto de publicidad.	307
2.	Régimen legal	307
3.	El Real Decreto 1624/2011, reglamento de la comunidad audiovisual.	308
4.	El impacto de la publicidad en los consumidores.	309
5.	La publicidad engañosa y vías de reclamación	309
6.	La publicidad ilícita y vías de reclamación	311
7.	La publicidad y los consumidores.	313
8.	Algunas sentencias sobre la materia	314
CAPÍTULO 26. La energía eléctrica y los consumidores.		317
1.	Antecedentes: el mercado eléctrico	317
2.	Normativa legal	318
3.	El comercio eléctrico y la tarifa del último recurso	319
4.	Comercializadores y consumidores de la tarifa del último recurso	320
5.	Régimen del cálculo y revisión de las tarifas de último recurso	321
6.	El consumo de electricidad a precio libre y cambio de suministrador	322
7.	La contratación del suministro ajena a la tarifa de último recurso	323
8.	Cambio de suministrador de electricidad y suspensión del suministro.	323
9.	El precio voluntario para el consumidor y el "contador inteligente".	324
10.	La nueva tarifa eléctrica.	325
11.	Información al consumidor y reclamaciones.	326
12.	La electricidad como producto o como servicio	328
13.	Algunas sentencias sobre la materia	330

CAPÍTULO 27. El suministro de gas y los consumidores	333
1. Introducción y legislación aplicables.	333
2. Los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso. . .	335
2.1. Derechos y obligaciones de los suministradores de último recur- so	335
2.2. Determinación de la tarifa de último recurso	336
3. Cambio de suministrador	336
3.1. Derechos de los consumidores en relación con el cambio de su- ministrador	336
3.2. Cambio de suministro	337
3.3. Procedimiento de cambio de suministrador	337
3.4. Requisitos e información para el cambio de suministrador	338
3.5. Plazos y efectos del cambio de suministrador	338
4. Procedimientos de información y reclamación	338
5. Impacto del gas y del gas butano	339
6. Ejecución colectiva de sentencias en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios	340
 CAPÍTULO 28. El suministro de agua y los consumidores.	 343
1. Introducción y aspectos legales	343
2. Derechos y deberes de los consumidores	344
2.1. Derechos de los consumidores	344
2.2. Obligaciones de los consumidores	345
2.3. Otras consideraciones	346
3. Derechos y obligaciones de los suministradores de agua.	346
3.1. Derechos de los suministradores	346
3.2. Obligaciones de los suministradores.	347
4. La facturación y la factura	347
4.1. La facturación	347
4.2. La factura.	348
5. Reclamaciones e incumplimiento del contrato por el consumidor	349
5.1. Reclamaciones de los consumidores	349
5.2. Incumplimiento del contrato por el consumidor	350
6. Posibilidad legal de cortar el suministro de agua por impago	350
 CAPÍTULO 29. Los usuarios y el transporte terrestre	 353
1. Introducción y legislación aplicable	353
2. Derecho de los viajeros en el transporte terrestre	354
3. Transporte en autobús.	356
4. Transporte ferroviario	357
5. Transporte en taxi.	359
6. El seguro obligatorio de viajeros	360
7. Cuestiones a tener en cuenta por el viajero.	361

8.	Reclamaciones de los usuarios	363
9.	Sentencias en relación con el transporte terrestre de pasajeros	364
CAPÍTULO 30. Los usuarios y las compañías de seguros		367
1.	Introducción y legislación aplicable	367
2.	Concepto de seguro y derechos de los asegurados	368
3.	Especial consideración de los seguros de salud privados	371
4.	Deberes de las compañías aseguradoras	373
5.	Presentación de quejas y reclamaciones	375
5.1.	Mediador de seguros, Corredor o Agente de Seguros	375
5.2.	Compañía de Seguros	375
5.3.	Correduría de Seguros	376
5.4.	Defensor del Asegurado	376
5.5.	La Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones	376
5.6.	Asociaciones de Consumidores	377
5.7.	Sistemas Arbitrales	377
5.8.	Tribunales de Justicia	377
6.	La acción directa en el seguro de responsabilidad civil	378
7.	Reclamaciones de los asegurados	380
7.1.	Departamento de atención al cliente	380
7.2.	Defensor del Asegurado	381
7.3.	Sistema de Arbitraje y Mediación	381
7.4.	Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones	382
7.5.	La vía judicial	382
8.	La sentencia del Tribunal Supremo de 1 de julio de 2010 y demás jurisprudencia sobre el seguro	382
CAPÍTULO 31. La protección de los derechos en internet		385
1.	Introducción	385
2.	Aspectos legales	386
3.	Protección de los derechos	387
3.1.	Derecho al honor	388
3.2.	Derecho a la intimidad	388
3.3.	Derecho a la propia imagen	388
3.4.	La protección de los derechos personalísimos en la Red	388
4.	Derecho a la privacidad	390
5.	Protección de los menores	391
6.	Propiedad intelectual en Internet	391
7.	Seguridad en la red	392
CAPÍTULO 32. La venta por internet y los consumidores		395
1.	Introducción y legislación aplicable	395
2.	Requisitos legales para la venta por Internet	396
3.	Información al consumidor	397

4.	Información sobre procedimientos extrajudiciales	398
5.	Condiciones del servicio	399
6.	Derecho de los compradores	399
7.	La Ley de Consumidores y las compras por Internet	401
8.	Protección de datos.	402
9.	Fraudes más significativos que se comenten en las compras por Internet.	403
9.1.	Felicitaciones navideñas	403
9.2.	Productos de lujo a precios de ganga	404
9.3.	Notificaciones falsas de servicio de entrega.	404
9.4.	Facturas o solicitud de pago	404
9.5.	Estafas bancarias	404
CAPÍTULO 33. Las ventas en rebajas y otras ventas especiales		405
1.	Las ventas en rebajas y legislación aplicable	405
2.	Obligaciones de los comercios en rebajas	406
3.	La Ley de Comercio Minorista	407
3.1.	Ventas en rebajas	407
3.2.	Ventas a saldo y ventas con obsequio o prima	407
4.	Modificaciones legislativas en materia de rebajas	407
4.1.	Las rebajas	408
4.2.	Ventas en liquidación	408
4.3.	Ventas en promoción	409
4.4.	Horarios comerciales	409
5.	Sentencia del Tribunal Constitucional sobre rebajas	409
6.	Reclamaciones de los consumidores.	411
7.	Comercios que han cerrado.	411
CAPÍTULO 34. Derechos de los ciudadanos ante la administración . .		413
1.	Introducción y legislación aplicable	413
2.	Derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas	414
3.	Derechos y garantías de los contribuyentes	415
4.	El Consejo para la Defensa del Contribuyente y otros derechos de los contribuyentes	417
5.	Reclamaciones de los ciudadanos.	418
6.	Derecho a acceder a expedientes administrativos y jurisprudencia al respecto	419
CAPÍTULO 35. La protección de datos y los consumidores		421
1.	Introducción, legislación aplicable y derecho a la seguridad de la información.	421
2.	Obligaciones de las empresas y las Administraciones públicas.	422
3.	Consulta de los ficheros y derecho de rectificación y cancelación.	422
4.	Diversas situaciones que se pueden crear	423
5.	Ficheros de morosos	424
6.	Jurisprudencia sobre protección de datos	425

CAPÍTULO 36. Afectados por las acciones de Bankia.	429
1. Introducción	429
2. Antecedentes y reclamaciones por compra de acciones	429
3. Sentencias por la inexactitud del folleto de salida a Bolsa	431
4. Sentencias de las Audiencias Provinciales	432
5. Procedimiento de devolución iniciado por Bankia	434
CAPÍTULO 37. La plusvalía y los ciudadanos	435
1. Concepto de plusvalía y sujetos pasivos	435
2. Otras cuestiones relacionadas con este impuesto y características	436
3. Las exenciones al pago del impuesto	437
4. Sentencia de fecha 16 de febrero de 2017.	438
5. Nueva Sentencia de 11 de mayo de 2017.	439
6. Trámites a seguir para reclamar la devolución del impuesto	440
CAPÍTULO 38. Los inquilinos de viviendas y sus derechos	443
1. Introducción y legislación aplicable	443
2. El contrato de arrendamiento de vivienda y aspectos prácticos.	444
3. Derechos y obligaciones del inquilino	449
4. Reparaciones de la vivienda	451
5. Cláusulas nulas en el contrato de arrendamiento.-.	453
6. Jurisprudencia sobre arrendamientos urbanos	455
CAPÍTULO 39. Arrendamientos de uso turístico.	457
1. Introducción	457
2. Caso de vivienda turística en Barcelona	457
3. Normativa del arrendamiento de viviendas de uso turístico	459
4. Competencia en materia turística de las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos	460
5. Sentencias sobre la materia	462
CAPÍTULO 40. Los daños producidos por fenómenos de la naturaleza	465
1. Introducción	465
2. Fenómenos de la naturaleza	465
3. Fenómenos meteorológicos y seguros concertados	467
4. Daños producidos por la nieve.	468
5. Daños producidos por tormentas	471
6. Daños producidos por movimientos sísmicos	473
7. Reclamaciones por los afectados	473
8. Indemnizaciones.	474
9. Intervención del hombre en la producción de desastres naturales	476

<i>Índice</i>	19
Índice cronológico de jurisprudencia citada	479
Legislación mencionada	495
Autores y bibliografía citados	503