

Documento TOL1.190.365

Doctrina

Título: Derechos de los Consumidores y Usuarios

Autores: [de León Arce, Alicia \(Dir.\)](#), [García García, Luz María \(Coord.\)](#), [Bujosa Vadell, Lorenzo M.](#)

Fecha: / /2007

Número epígrafe: 60

Título epígrafe: El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios

TEXTO:

SUMARIO: 2.1. El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios. 2.1.1. Introducción. 2.1.2. La protección de intereses de grupo: difusos y colectivos.- 2.2. El acceso a la justicia en Derecho comunitario.- 2.3. El acceso a la justicia en Derecho español. 2.3.1. La protección jurisdiccional de los consumidores y usuarios. 2.3.2. El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva de los consumidores y usuarios. 2.3.3. Sujetos: el órgano jurisdiccional y las partes. 2.3.3.a) El órgano jurisdiccional: competencia territorial y cláusulas de sumisión. 2.3.3.b) Las partes. 2.3.3.b)1. Problemas de capacidad para ser parte. 2.3.3.b)2. Representación. 2.3.3.b)3. La representatividad. 2.3.3.b)4. Legitimación para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. 2.3.4. Objeto. La pretensión en los procesos en materia de consumo. 2.3.5. Otras cuestiones procesales. 2.3.5.a) Notificación a los interesados e intervención procesal. 2.3.5.b) Asistencia jurídica gratuita. 2.3.5.c) Acumulación de procesos. 2.3.5.d) Medidas cautelares. 2.3.5.e) Prueba. 2.3.5.f) Efectos de las sentencias. ¿Extensión subjetiva de la cosa juzgada? 2.3.5.g) Ejecución de las sentencias. 2.3.6. Consideración específica de la Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación. 2.3.6.a) La exigencia comunitaria de medios adecuados para la cesación del uso de cláusulas abusivas en los contratos con consumidores. 2.3.6.b) La regulación española del control de las cláusulas abusivas. 2.3.6.c) Las pretensiones colectivas de control abstracto de las condiciones generales. 2.3.6.c)1. Las pretensiones de cesación. 2.3.6.c)2. Las pretensiones de retractación. 2.3.6.c)3. Las pretensiones meramente declarativas. 2.3.6.d) Legitimación activa. 2.3.6.e) Legitimación pasiva. 2.3.6.f) Dictamen de conciliación. 2.3.6.g) Intervención procesal. 2.3.6.h) Prescripción. 2.3.6.i) Efectos de la sentencia. 2.3.6.j) Publicidad de las sentencias.- 2.4. El arbitraje de consumo. 2.4.1. Regulación. 2.4.2. Sujetos. 2.4.3. Objeto. 2.4.4. Formalización del convenio arbitral. 2.4.5. Procedimiento. 2.4.6. Decisión: el laudo arbitral. 2.4.7. Medios de impugnación. 2.4.8. Medidas cautelares. 2.4.9. Efectos del laudo.

2.1. El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios

2.1.1. Introducción

En las normas de Derecho material penal, administrativo, civil, mercantil, etc. el legislador fija, a través del proceso político, una serie de intereses socialmente reconocidos y, de una forma general y abstracta, determina su satisfacción principal por encima de otros intereses. Pero incluso respecto a estos intereses plenamente acogidos por el ordenamiento jurídico se plantean a menudo conflictos que impiden en la práctica su adecuada satisfacción, para lo cual se hace necesaria una armonización entre unos y otros, estableciendo las prevalencias en el caso concreto atendiendo al Derecho objetivo. Para ello unos órganos específicos, que ejercen con exclusividad la potestad jurisdiccional, son los encargados de conocer las circunstancias fácticas determinando de manera irrevocable la relevancia del interés jurídicamente prevalente.

Este esquema teórico general es aplicable, por supuesto, a la protección de los intereses de los consumidores y usuarios. Pero antes de examinar los problemas más importantes que plantea su protección a través de esta vía singular que es el proceso jurisdiccional, conviene destacar la naturaleza heterogénea de estos intereses, pues en muchos casos la solución procesal a adoptar dependerá de la naturaleza del interés en concreto cuya protección se pretenda.

Los intereses protegidos por las normas de consumo son normalmente verdaderos intereses individuales, por ejemplo, cuando se produce una lesión a un ama de casa por la explosión de uno de los botellines de cerveza que acaba de traer del supermercado. Pero es frecuente, por otro lado, que los perjuicios individuales se hayan producido en un ámbito más amplio, en todo un grupo de consumidores o usuarios, por ejemplo un grupo de viajeros que en el viaje aéreo a su punto de destino sufren un retraso de cinco horas o los turistas que en un viaje organizado son albergados en un hotel de categoría notoriamente inferior a la contratada. Es posible, también, que los grupos de afectados no siempre sean tan fáciles de determinar, por ejemplo el caso de lesiones debidas a implantes mamarios de silicona, que en Estados Unidos ha dado lugar a procesos complejos. En otras ocasiones, en cambio, no son apreciables situaciones individuales de ventaja afectadas, por ejemplo cuando se defiende el interés de los consumidores a que se prohíba determinada actividad publicitaria engañosa en una televisión local o cese la utilización de una determinada cláusula abusiva contenida en condiciones generales utilizables en un determinado sector del mercado. En algunos casos estamos ya ante intereses más próximos a los que conocemos como intereses generales o intereses públicos, piénsese en mensajes denigratorios contra competidores emitidos por una cadena de televisión nacional.

En muchos de estos casos se justifica plenamente la conocida afirmación del Presidente Kennedy en su mensaje al Congreso de los Estados Unidos, el 15 de marzo de 1962: «Consumers, by definition, include us all. They are the largest economic group in the economy, affecting and affected by almost every public and private economic decision». Cuando la relación individual de cada uno de los interesados con respecto al bien jurídico se difumina, y cada uno de ellos puede disfrutarlo sin impedir ni limitar el goce de los demás consumidores, como ocurre con el mantenimiento de una competencia leal y ordenada o de una publicidad lícita en un sector determinado del mercado, el grupo de interesados se empieza a confundir con la colectividad de ciudadanos, y, en consecuencia su interés fácilmente se asimila al interés general. Recuérdese que la propia LEC, se refiere precisamente, en su art. 11.1 in fine, a los intereses generales de los consumidores.

En definitiva, los intereses de los consumidores pueden ser individuales, de grupo -es decir, los normalmente conocidos como intereses colectivos o difusos- o generales o públicos, pero incluso cuando se trata de intereses intrínsecamente individuales es evidente su relevancia colectiva. Por eso deberemos prestar una especial atención a las formas de tutela colectiva de estos intereses, conectando directamente el tema de la protección de los consumidores con la teoría de la protección jurisdiccional de los intereses difusos y colectivos, que, sobre todo en Italia, ha dado lugar en los últimos veinticinco años a intensos debates doctrinales y que se ha manifestado, en una feliz expresión, como una idea-fuerza con eficacia transformadora del ordenamiento (Almagro, 1983, pp. 69 y 75).

2.1.2. La protección de intereses de grupo: difusos y colectivos

Aún conscientes del desconcierto doctrinal, jurisprudencial y legal respecto al término más adecuado para referirnos de manera amplia e integradora a estos variados supuestos de intereses con relevancia supraindividual, a los que se ha denominado irónicamente «intereses confusos» (S. Morón, 1980, p. 119), hemos tenido ocasión anteriormente de tomar partido en favor de la expresión «intereses de grupo» por considerar que, pese a sus inconvenientes, permite agrupar en una unidad conceptual la diversidad de intereses que tienen en común unas serias dificultades de tutela jurisdiccional a través de legitimaciones individuales y la necesidad de flexibilizaciones en el acceso a la Jurisdicción que, de admitirse, producen inevitablemente una serie de importantes consecuencias a lo largo del proceso.

Esta categoría amplia de intereses de grupo se suele dividir en dos conceptos de utilización mucho más usual, pero con características diferenciales no establecidas unánimemente. Me refiero a la distinción entre «intereses colectivos» e «intereses difusos», respectivamente, según la mayor o menor determina-

bilidad o facilidad de identificación, o según la existencia de una mayor agregación y organización de los intereses. Los criterios de distinción en la práctica entre estas subcategorías terminan de estar del todo claros ni en la doctrina, ni en la jurisprudencia, ni siquiera en la legislación en la que se han ido abriendo paso, y por otro lado todavía es frecuente la utilización indistinta de ambos términos. Es evidente, sin embargo, que cuanto mayor sea la concreción, más fácil va a ser la identificación de los interesados y más cercana su tutela judicial efectiva, salvo que se prevean procedimientos semejantes a las Class Actions norteamericanas, en las cuales un sólo miembro del grupo afectado litiga en defensa del interés de todos aquellos que se encuentran en una situación material similar.

Los intereses de grupo, en definitiva, conforman una categoría amplia en la que, por un lado, se incluyen auténticos intereses individuales, ejercitables de modo individual aunque, por la identidad cualitativa de contenido entre varias de estas situaciones jurídico-subjetivas, permiten que varios individuos, reforzando sus vínculos de solidaridad, se unan para fortalecer su posición. Cada uno de ellos seguiría siendo titular de su débil posición individual, aunque se hayan unido para la defensa colectiva de sus posiciones. En cambio, cuando se trata de unos intereses de grupo de contenido más difuminado, referidos a bienes indivisibles, no existen posiciones individuales tan claras como en el caso anterior, el individuo se encuentra en una posición de ventaja sólo en cuanto miembro de tal grupo, y no por tener una relación directa con el bien de que se trate, ni por estar afectada concretamente su esfera vital de intereses directos. En este último caso se trataría de una titularidad mediata del individuo, mientras que el titular directo sería la colectividad considerada en su conjunto.

Parece, en buena lógica, que de lege ferenda la solución a los problemas procesales que la protección jurisdiccional de los intereses de grupo plantea debe ser distinta según la naturaleza del interés que está en juego, dependiendo de si los miembros del grupo se encuentran afectados en sus intereses con relevancia colectiva, pero en el fondo realmente individuales- aquellos que en el Código brasileño de Defensa del Consumidor (Ley nº 8078, de 11 de septiembre de 1990) se denominan intereses individuales homogéneos (derivados de un origen común -art. 81.III-), o aquellos referidos, según el art. 88.II de la Constitución colombiana, a daños ocasionados a un número plural de personas y susceptibles de ser protegidos a través de las denominadas acciones de grupo (art. 3 de la Ley núm. 472, de 1998, de 5 de agosto: «aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas») o en cambio, si la calidad de afectados es más difusa, en el sentido de que el interés que se pretende proteger se refiere a un bien no susceptible de apropiación exclusiva, respecto al cual el disfrute de un individuo o grupo no está limitado por el goce concurrente de otros miembros de la colectividad (Denti, 1982, p. 307). Las notables diferencias entre unos intereses de grupo y otros deben justificar la asunción de soluciones distintas a lo largo del proceso.

El derecho a la tutela judicial efectiva sin que se produzcan indefensiones creo que exige en el primer caso un cuidado mayor que en el segundo y, por tanto, una mayor facilitación para ocupar posiciones de defensa autónomas, si el interesado lo desea, cuando se trata de proteger intereses que le afectan a su esfera individual, aunque se caractericen por su carácter cualitativamente homogéneo con respecto a los demás afectados. Todo ello debe afectar no sólo a las posibilidades de intervención, sino también a otros aspectos como el de los efectos que se deriven de la sentencia.

2.2. El acceso a la justicia en Derecho comunitario

El movimiento internacional a favor de la protección de los consumidores y usuarios, especialmente destacado desde los años sesenta en que se empezaron a elaborar estudios e jurídicos y a promulgar las primeras leyes especiales al respecto, también ha tenido importantes reflejos en el Derecho comunitario. En muchos documentos comunitarios sobre esta materia se parte de la premisa de la necesidad del acceso a la justicia como condición de la eficacia del ordenamiento jurídico. Téngase en cuenta que en el lenguaje jurídico-comunitario usual la mencionada expresión «acceso a la justicia» no se utiliza con exclusiva referencia a los problemas de acceso a los órganos jurisdiccionales, sino que puede acoger también el acceso a otros medios que permitan a los consumidores y usuarios el ejercicio eficaz de sus derechos a través de vías extrajurisdiccionales, como los procedimientos de conciliación, mediación o arbitraje, o incluso la intervención de órganos administrativos encargados de tutelar los intereses de los

consumidores.

Las numerosas iniciativas procedentes de instancias comunitarias dirigidas a estimular las reformas que favorecieran el acceso a la justicia de los consumidores tuvieron inicialmente un carácter meramente programático y una efectividad limitada, aunque esa tendencia ha cristalizado con el tiempo en regulaciones más concretas con relevancia procesal, como las Directivas referidas a materias diversas la publicidad engañosa, a la responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos o a la comercialización a distancia de servicios financieros o, muy especialmente, a las acciones de cesación.

Ya en el Preámbulo del TCEE, al hacer referencia a los objetivos fundamentales de la Comisión, se mencionaba el de «la mejora constante de las condiciones de vida y de trabajo» de los pueblos que forman la Comunidad, y en el art. 2 se prevé como objetivo de la misma «la elevación del nivel y de la calidad de vida». Aunque no se mencionara expresamente, estas declaraciones genéricas implicaban, como indicaron los Jefes de Estado y de Gobierno de la Comunidad reunidos en París en 1972, la exigencia de protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores.

En la mencionada reunión se planteó la realización de un primer programa destinado a acrecentar y coordinar debidamente las medidas de protección de los consumidores, que tomó forma en el Programa preliminar de la CEE para una política de protección e información de los consumidores, aprobado por Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975 (DO núm. C 92, de 25 de abril). El mismo año se celebró en Montpellier un coloquio sobre protección judicial y extrajudicial de los consumidores, organizado por la Comisión Europea, en donde se empezaron a estudiar detenidamente los problemas de los consumidores en su acceso a la justicia y las distintas soluciones aplicables al respecto. Allí fue donde se proclamaron las cinco categorías de derechos fundamentales que formaron la base de la legislación comunitaria en esta materia: el derecho a la protección de la salud y la seguridad, el derecho a la protección de los intereses económicos, el derecho a la indemnización de los daños, el derecho a la información y a la educación y el derecho a la representación.

Un informe, presentado en 1977 al Parlamento Europeo por M. Brégère, solicitaba medidas para la protección de los consumidores, en concreto permitiendo su acceso a procedimientos judiciales simplificados y a los de conciliación y arbitraje; y en 1979, el Comité Económico y Social presentó el Informe Hilkens, en el mismo sentido. En este documento se propuso ya la elaboración de una Directiva que permitiera a las asociaciones de consumidores la defensa colectiva de los mismos incluso en ausencia de perjuicio directo. Por su parte, en 1980 vio la luz la última parte del Proyecto de Florencia sobre el Acceso a la Justicia, realizado bajo los auspicios del Instituto Universitario Europeo y la dirección de Cappelletti, y cuya segunda parte está dedicada «a desarrollar la asistencia de los juristas para la defensa de „intereses difusos”, tales como los intereses de los consumidores y la protección del ambiente».

En 1981 se aprobaba el Segundo programa para una política de protección e información a los consumidores (Resolución del Consejo de 19 de mayo de 1981, DO nº C 133, de 3 de junio), estableciendo unas acciones prioritarias, «especialmente en lo que se refiere al derecho de las organizaciones de consumidores a comparecer en juicio, la simplificación de los procedimientos de recurso y de examen de las demandas individuales, el desarrollo de los procedimientos amistosos, el reconocimiento de los recursos de los consumidores contra empresas de Derecho público administradas según criterios comerciales», favoreciéndose, además, «la realización de experiencias nacionales o locales en lo que se refiere al acceso de los consumidores a la justicia y el tratamiento de los litigios más corrientes o de pequeña importancia». Se recoge el derecho a la reparación de los daños entre los cinco derechos del consumidor.

Precisamente, el Coloquio de Gante sobre el Acceso de los Consumidores a la Justicia, organizado por la Comisión Europea en 1982, desarrolló esta materia e identificó diversos elementos que intervienen en la creación o mejora de los procedimientos que permiten proteger a los consumidores. Así se trató sobre la naturaleza del procedimiento, la estructura de los tribunales, la posibilidad de limitar la competencia del tribunal, el desarrollo de un proceso, las formas judiciales, el papel del juez, la representación de las partes, la conciliación, etc.

En 1985 se presentó un detallado Memorándum sobre el acceso de los consumidores a la justicia en los Estados miembros (Bulletin des Communautés européennes. Supp. 2/85), en el que, a partir de los documentos anteriores, se pasaba examen a la situación de la Comunidad y de los Estados miembros en cuanto al acceso a la justicia y, en concreto, a la reparación de daños; para ello la Comisión debía promocionar acciones adaptadas a cada Estado miembro con el objetivo final de asegurar que los consumidores pudieran beneficiarse de un mismo nivel de protección en toda la Comunidad

El mencionado Memorándum fue completado por la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 1987 (DO núm. C 99, de 13 de abril), que invitaba a la Comisión a la proposición de una Directiva para armonizar las legislaciones de los Estados miembros relativa a la protección de lo que denomina «los intereses colectivos de los consumidores». Con la Comunicación complementaria COM (87) 210 final, de 7 de febrero de 1987, se pretendió ofrecer una base de discusión adicional teniendo en cuenta la evolución más reciente del acceso a la justicia de los consumidores. En ella se partió de tres ideas principales: el procedimiento en casos de litigios de cuantía pequeña debe tramitarse sin formulismos; en estos mismos casos debe establecerse un límite cuantitativo máximo que la pretensión ejercitada no podrá superar y no habrá condena en costas y, finalmente, el juez competente en estos procedimientos debería poder inhibirse en favor de un órgano ordinario cuando se plantearan cuestiones complejas. En este sentido se examinaron los resultados de varios proyectos experimentales en Bélgica y en Italia. Se mencionaba en este texto la posibilidad de elaborar una Directiva marco ante la que se preveían ya algunas dificultades.

También se refirió específicamente al acceso de los consumidores a la justicia la Resolución del Consejo de 25 de junio de 1987 (DO núm. C 176, de 4 de julio), que entre otras referencias, reconocía el derecho de los consumidores a la reparación de los daños sufridos a raíz de la compra o del uso de productos defectuosos o como consecuencia de servicios insuficientes mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco onerosos, y subrayaba el importante papel de las organizaciones de los consumidores, así como los organismos e instituciones públicas competentes.

En el seno del Consejo, en la reunión del grupo «Protección e información de los consumidores», el 25 de julio de 1988 se presentó un informe en la línea de la Resolución de 1987 sobre acceso de los consumidores a la justicia, que ha llevado a la elaboración de un borrador de proyecto de directiva de armonización en esta materia con 15 artículos, que no llegó a tener mayor trascendencia. Pero la Resolución del Consejo de 9 de noviembre de 1989, sobre futuras prioridades para el relanzamiento de la política de protección del consumidor (DO nº C 294, de 22 de noviembre) resaltó la protección efectiva de los consumidores y usuarios, necesariamente acompañada de medidas judiciales o extrajudiciales. El punto de partida era la constatación de que la mejora de la calidad de vida prevista en el TCEE requiere una política de protección de los consumidores que debe tener como objetivo prioritario la facilitación del acceso a la justicia por los Estados miembros, y a tal fin, se instaba la realización de estudios sobre la materia, se fomentaba la búsqueda de sistemas rápidos y eficaces para la solución de litigios de menor importancia entre consumidores y productores y se propugnaba un estudio de la viabilidad de un sistema de intercambio de información que facilitara el acceso a la justicia ante los órganos de otro Estado miembro en los llamados litigios transfronterizos de menor importancia cuantitativa.

Por su parte, el Plan Trienal de acción sobre política de los consumidores en la Comunidad Europea (1990-1992), de 3 de mayo de 1990 [COM (90) 98 final, 3 de mayo de 1990], sin ofrecer grandes novedades, se propuso analizar los medios para mejorar el acceso de los consumidores a la justicia y al resarcimiento de daños, dando lugar a la elaboración de diversas propuestas de Directiva en materias específicas.

Más recientemente, el Informe Sutherland, presentado en 1992 a la Comisión Europea, destacaba la importancia del acceso a la justicia para lograr un funcionamiento adecuado del Mercado Interior. Con la creación de un espacio económico común, en el que circulan libremente bienes, personas y servicios, son todavía más importantes los medios efectivos de tutela para el consumidor, pues está expuesto a mayores abusos. El mencionado informe formulaba una serie de recomendaciones que fueron recogidas en el Segundo Plan Trienal de acción para la política de protección de los consumidores en la Comunidad Europea (1993-1995), [COM (93) 378 final, 28 de julio de 1993], documento cuyo punto de partida fue la Resolución del Consejo de 13 de junio de 1992 (DO C 186, de 23 de julio de 1992), sobre Futuras

Prioridades del Desarrollo de la Política de Protección de los Consumidores. Se propuso, en definitiva, alentar a los Estados miembros a facilitar el acceso a la justicia, la simplificación de la regulación de los litigios en materia de consumo, la asistencia jurídica a los consumidores y, finalmente, permitir a las organizaciones que, conforme a la legislación nacional, tuvieran un interés legítimo el acceso a los tribunales de los Estados miembros, con arreglo a la ley del fuero del tribunal que conozca del asunto.

En el mencionado Segundo Plan Trienal, a su vez, se instaba a la Comisión la elaboración de un Libro Verde sobre esta materia, el cual fue presentado finalmente en Bruselas el 16 de noviembre de 1993 [COM (93) 576 final]. En este documento se realizó un análisis de los procedimientos existentes en los Estados miembros y de las dificultades de aplicación de los mismos en los litigios transfronterizos, planteando asimismo algunas reflexiones e iniciativas sobre la libre circulación de las acciones de cesación, la ayuda al asesoramiento jurídico y el beneficio de justicia gratuita, la simplificación de la solución de litigios transfronterizos, etc. Como se señala en el propio Libro Verde, se utiliza la expresión «litigio transfronterizo» para aquellos casos en que la parte demandante (persona física) está domiciliada en otro país distinto de aquél en el que la parte demandada (profesional) está legalmente establecida, o la parte demandante (profesional) está legalmente establecida en un país distinto de aquél en el que está domiciliada la parte demandada (persona física). Todo ello complica la solución del conflicto pues supone una serie de dificultades añadidas.

Como consecuencia del estudio realizado en el mencionado Libro Verde y de las consultas realizadas sobre el mismo, se elaboró un Plan de acción sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior [COM (96) 13 final, 14 de febrero de 1996], en el cual se propone la creación de un contexto favorable a la solución de conflictos intracomunitarios a través de políticas coordinadas. Para ello se examinan los procedimientos extrajudiciales en los Estados miembros y las iniciativas nacionales en materia de acceso a los procedimientos judiciales, observando la necesidad de dirimir rápidamente, a un coste razonable y de forma equitativa los conflictos transfronterizos como condición indispensable para la buena marcha de las transacciones intracomunitarias y, en definitiva, para el éxito del Mercado interior.

En 1997 la Comisión adoptó la Comunicación «Hacia una mayor eficacia en la obtención y en la ejecución de las resoluciones judiciales en la Unión Europea» [COM (97) 609], en la que se incluían propuestas de mejora del Convenio de Bruselas de 27 de septiembre de 1968, sobre el reconocimiento y la ejecución de sentencias en materia civil y mercantil y, además, se pretendía la aproximación del Derecho procesal civil de los Estados miembros.

Por lo que se refiere a la utilización de mecanismos extrajudiciales para la resolución de los litigios de consumo, es importante la Comunicación de la Comisión [COM (98) 198 final, de 30 de marzo de 1998] sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo, que recuerda los problemas de acceso de los consumidores individuales a la justicia por los elevados costes, la larga duración de los procesos y los obstáculos psicológicos existentes. Para atenuar estas dificultades plantea tres posibilidades: la simplificación y mejora de los procesos, la estimulación de acuerdos entre consumidores y profesionales superando los problemas derivados de la falta de información, los problemas lingüísticos de los litigios transfronterizos, etc., para lo cual se presenta como proyecto piloto un «formulario europeo de reclamación para el consumidor», y, por último, se propone la instauración de procedimientos extrajudiciales como la mediación, la conciliación o el arbitraje. Por su parte, la Recomendación 98/257/CE (DO nº L 115, de 17 de abril de 1998) de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, establece una serie de principios que debe respetar todo órgano existente o que pueda crearse con la finalidad de resolver los litigios en materia de consumo por vías extraprocesales: independencia, en función de la imparcialidad de la acción del órgano decisor; transparencia en el procedimiento; contradicción de las partes interesadas para que puedan dar a conocer su punto de vista a la institución competente y puedan tener conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos alegados en el procedimiento, así como de las declaraciones de los expertos; eficacia del procedimiento; legalidad de la decisión; libertad en el sometimiento a estos procedimientos y, finalmente, la posibilidad de que las partes se hagan representar o acompañar por un tercero en todas las partes del procedimiento.

Más recientemente, la Directiva 98/27/CE (DO nº L 166), de 11 de junio de 1998, del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores ha pretendido concretar los objetivos del Libro Verde, coordinando las disposiciones nacionales en materia de pretensiones de cesación -consideramos esta expresión técnicamente más correcta desde el punto de vista procesal que la habitualmente utilizada en las traducciones «acciones inhibitorias»- que pueden entablarse de forma colectiva contra prácticas comerciales ilícitas, así como propiciando su reconocimiento mutuo para facilitar, por un lado, los litigios transfronterizos y, por otro, el buen funcionamiento de mercado interior. En concreto, esta Directiva pretende complementar las Directivas 84/450/CEE sobre publicidad engañosa; 85/577/CEE sobre contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales; 87/102/CEE sobre crédito al consumo; 89/552/CEE sobre ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva; 90/314/CEE sobre viajes, vacaciones y circuitos combinados; 92/28/CEE sobre publicidad de los medicamentos; 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas en los contratos; 94/47/CE sobre adquisición de inmuebles en régimen de tiempo compartido y 97/7/CEE sobre contratos a distancia. Posteriormente han sido añadidas a este elenco las siguientes Directivas: 99/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y la garantía de los bienes de consumo; 2000/31/CE sobre determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico, en el mercado interior y 2002/65/CE sobre la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Se refiere a la armonización comunitaria de las disposiciones relativas a la ordenación del cese, o prohibición -incluso a través de procedimientos de urgencia-, de cualquier acto contrario a las Directivas mencionadas; a la adopción de las medidas necesarias para eliminar los efectos de la infracción, como sería la publicación de la decisión; a condenar, finalmente, al infractor al pago de una multa coercitiva en caso de que no cumpla la decisión en el plazo fijado (art. 2 Dir 98/27/CE).

Se reconoce como habilitado para ejercitar tales pretensiones (art. 3 Dir 98/27/CE) cualquier organismo u organización, correctamente constituido con arreglo a la legislación de un Estado miembro, que alegue un interés legítimo en hacer que se respeten las Directivas antes mencionadas, y en particular (a) uno o más organismos públicos independientes específicamente encargados de la protección de los intereses colectivos de los consumidores en los Estados miembros en los que existan tales organismos y (b) las organizaciones cuya finalidad consista en la protección de los intereses colectivos de los consumidores según los criterios establecidos en la legislación nacional. Se prevé asimismo la articulación de las medidas necesarias para que las entidades habilitadas de otros Estados miembros puedan defender los intereses de los consumidores interponiendo una demanda o una reclamación administrativa ante las autoridades del Estado donde se ha producido la infracción (art. 4.1 Dir 98/27/CE).

El Plan de acción sobre política de los consumidores [COM (98) 696, de 1 de diciembre de 1998] anuncia la aplicación de la Directiva sobre acciones de cesación, la resolución extrajudicial de conflictos, el reembolso de gastos judiciales previstos para los consumidores que se valgan de sus derechos, la asociación de los consumidores para reclamar sus derechos de manera conjunta, etc.

El 25 de enero de 1999 el Parlamento Europeo y el Consejo promulgaron conjuntamente la Decisión 283/1999/CE, de 25 de enero (DO nº L 34) por la que se establece un marco general para las actividades comunitarias en favor de los consumidores, en la que se plantea lograr un alto nivel de protección de los mismos, dando un nuevo impulso a su acción y apoyando financieramente a las organizaciones y entidades que trabajan en interés de los consumidores.

La Comisión de las Comunidades Europeas el 28 de julio de 1999 presentó un nuevo Libro Verde específicamente referido a la responsabilidad civil por productos defectuosos [COM (99) 396 final], en el que además de estudiar los efectos de la Directiva 85/374/CEE relativa a esta materia específica, plantea algunas vías para una futura reforma, entre las cuales hay referencias a la carga de la prueba y, más genéricamente, al acceso a la justicia. Estudia, por tanto, por un lado, las opciones para facilitar la situación de la víctima del daño a través de presunciones, del establecimiento de grados de prueba suficientes, de obligaciones de aportar documentación por parte del productor, o de imposición al productor de los gastos periciales bajo ciertas condiciones. Por otro lado, en cuanto al acceso a la justicia, se plantea la necesidad de implantar medidas específicas, concretamente, acciones colectivas y acciones

conjuntas, inicialmente no previstas en la mencionada Directiva.

Por su parte, el Plan de acción sobre política de los consumidores (1999-2001) de 3 de diciembre de 1998, se planteó, entre otros fines importantes, la existencia de asociaciones de consumidores más eficaces, la consecución de un diálogo eficaz entre los consumidores y las empresas y la perfección del acceso a la justicia de las quejas de los consumidores, todo ello enmarcado en el objetivo fijado expresamente en el Tratado de Maastricht de la consecución de un elevado nivel de protección de los consumidores.

Siguiendo este criterio, la Decisión nº 283/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de enero de 1999 (DO L 34 de 9 de febrero de 1999), estableció, a escala comunitaria, un marco general para las actividades a favor de los consumidores, entre las que se preveían acciones de apoyo a las organizaciones europeas de consumidores, y entre los sectores que selecciona se encuentra la protección jurídica y de los intereses de los consumidores, incluido el acceso a la solución de litigios.

En los últimos años cabe destacar el enorme esfuerzo comunitario por aumentar la cooperación jurídica en el ámbito de una paulatina construcción de un Espacio judicial europeo, con el hito importante de la proclamación en el Consejo Europeo de Tampere (Finlandia) -15 y 16 de octubre de 1999- del principio de reconocimiento mutuo de resoluciones judiciales como piedra angular de la cooperación judicial en materia civil y penal en la Unión Europea, basado en el principio de confianza mutua entre los Estados miembros y en el criterio de equivalencia entre los ordenamientos. Este destacado impulso estaba llamado a tener influencia directa respecto a la problemática del acceso a la justicia y a la armonización jurídica entre los Estados miembros en materia de protección jurisdiccional y extrajurisdiccional de los consumidores. Así la conclusión núm. 34 del Consejo de Tampere indicaba que el primer paso debía consistir en suprimir los procedimientos intermedios para los expedientes relativos a demandas de consumidores o de índole mercantil de menor cuantía y para determinadas sentencias en el ámbito de los litigios familiares: «De ese modo, dichas resoluciones se reconocerían automáticamente en toda la Unión sin que se interpusieran procedimientos intermedios o motivos para denegar la ejecución. Ello podría ir acompañado del establecimiento de normas mínimas sobre aspectos concretos de Derecho procesal civil».

El Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea, presentado por la Comisión en Bruselas el 2 de octubre de 2001 [COM(2001) 531 final], en una amplia consulta pública sobre la futura orientación de la protección de los consumidores en el ámbito territorial europeo, destacó la función esencial de los consumidores y sus asociaciones en lo que se refiere al cumplimiento a través de los tribunales de la normativa aplicable, aunque se muestra pesimista respecto a la generalización en la práctica diaria de las acciones de cesación en jurisdicciones extranjeras. Pero aparece la ineludible vertiente de la cooperación internacional por cuanto «Un mercado interior necesita una vigilancia coordinada del mercado», pues su pleno funcionamiento «dependerá también de que las autoridades públicas competentes actúen en cooperación como la última instancia ejecutiva». En este sentido, pretende cubrir esta sentida necesidad el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores («Reglamento relativo a la cooperación en materia de protección de los consumidores»), de 27 de octubre de 2004 (DO L 364, de 9 de diciembre), en concreto, el art. 17, entre otras actividades, pretende establecer que los Estados miembros, en colaboración con la Comisión, coordinarán el apoyo a las actividades de los organismos encargados de la solución extrajudicial de los litigios de consumo y el estímulo al acceso de los consumidores a la justicia.

Con relación específica al acceso a la justicia en los litigios transfronterizos, hay que destacar los avances en la asistencia jurídica en litigios civiles, a partir del Libro Verde de 9 de febrero de 2000 [COM(2000) 51 final] que cristalizó en una propuesta de Directiva del Consejo destinada a mejorar el acceso a la justicia en los litigios transfronterizos mediante el establecimiento de reglas mínimas comunes relativas a la justicia gratuita y otros aspectos financieros vinculados a los juicios civiles [Bruselas, 18 de enero de 2002, COM(2002) 13 final].

Por su parte, la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones («Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006») [Bruselas, 7 de mayo de 2002. COM(2002) 208 final] fija como objetivo a medio plazo la «Aplicación

eficaz de las normas sobre protección de los consumidores», para cuya consecución, entre otras acciones, «debe mejorarse y facilitarse el acceso de los consumidores a la justicia, esto es, a los tribunales y los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios transfronterizos».

En el ámbito de las vías de protección extrajudicial de los intereses de los consumidores y usuarios, completando las referencias contenidas en la mencionada Recomendación 98/257/CE aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, la Recomendación de la Comisión de 4 de abril, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo (DO L 109, de 19 de abril de 2001, p. 56) se refiere a los procedimientos en los que simplemente se pretende acercar a las partes para convencerlas de que busquen una solución de común acuerdo. El Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y mercantil [COM (2002) 196 final] ha procedido a una amplia consulta sobre las cuestiones jurídicas que plantean estas vías extrajudiciales como son la mediación y la conciliación. Este debate ha empezado a concretarse con la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (COM (2004) 718).

BIBLIOGRAFÍA:

Bibliografía:

1. Sobre Protección Jurisdiccional de los Consumidores: AAVV, *Le azioni a tutela di interessi collettivi*, Padova, 1976; *Ibidem*, *Rilevanza e tutela degli interessi diffusi: modi e forme di individuazione e protezione degli interessi della collettività*, Milano, 1978; *Ibidem*, *Strumenti per la tutela degli interessi diffusi della collettività*, Rimini, 1982; *Ibidem*, *La tutela degli interessi nel Diritto comparato con particolare riguardo alla protezione dell'ambiente e dei consumatori*, Milano, 1976; *Ibidem*, «Derecho del Consumo: Acceso a la justicia, responsabilidad y garantía», *Estudios de Derecho Judicial*, núm. 37, 2001; *Ibidem*, *Ley de Enjuiciamiento Civil: Respuestas a 100 cuestiones polémicas*, Madrid, 2002; Alvarinho Veiga, «La tutela judicial efectiva de las asociaciones de consumidores y usuarios tras la Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000», *BIMJ*, 15 de noviembre de 2002, núm. 1953, pp. 5 y ss.; Abril Campoy, «Artículo 13. Sometimiento a dictamen de conciliación», en *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación* (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 108 y ss.; Acosta Estevez, *Tutela procesal de los consumidores*, Barcelona, 1995; Almagro Nosete, «La protección procesal de los intereses difusos en España», *Justicia*, 1983, pp. 69 y ss.; *Ibidem*, «Estudio sobre una proposición de directiva comunitaria que regule las acciones colectivas y de grupo de los consumidores», *Justicia* 90, 1990, pp. 519 y ss.; Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez, *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación*, Madrid, 1999; Badenas Carpio, «Los litigios transfronterizos: Notas al Libro Verde sobre acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el mercado único europeo», *Estudios sobre Consumo*, núm. 29, 1994, pp. 39 y ss.; Barona Vilar, *Competencia Desleal*, Valencia, 2ª ed., 1999; *Ibidem*, *Tutela civil y penal de la publicidad*, Valencia, 1999; *Ibidem* (Coord.), *Tutela de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil*, Valencia, 2002, pp. 19 y ss.; Basedow, Hopt, Kótz, Baetge, *Die Bündelung gleichgerichteter Interessen im Zivilprozess*, Tübingen, 1999; Barbosa Moreira, «La iniciativa en la defensa judicial de los intereses difusos y colectivos (Un aspecto de la experiencia brasileña)», *Revista de Derecho Procesal*, núm. 3, 1992, pp. 527 y ss.; Barrón de Benito, *Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación. Aspectos procesales*, Madrid, 1999; Bellido Penadés, *La tutela frente a la competencia desleal en el proceso civil*, Granada, 1998; *Ibidem*, *El proceso civil sobre competencia desleal y propiedad industrial (Aproximación a la incidencia de la LEC de 2000 y de la Ley de Marcas de 2001)*, Madrid, 2002; *Ibidem*, «La tutela de los intereses de los consumidores en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil», *TJ*, diciembre de 2002, pp. 1 y ss.; Benjamin, «El Código brasileño de protección de los consumidores», *Estudios sobre consumo*, núm. 32, 1995, pp. 47 y ss.; Berzosa Francos, «Artículo 14. Competencia material y tramitación del proceso», en *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación* (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 124 y ss.; Bessone, «La tutela civilistica dei consumatori e gli strumenti del controllo giudiziale», *Rassegna di Diritto Civile*, núm. 2, 1981, pp. 983 y ss.; Bettermann, «Zur Verbandsklage», *Zeitschrift für Zivilprozeß*, 1972, pp. 133 y ss.; Blanco Pérez Rubio, «La consagración legislativa de la ilicitud de las cláusulas de sumisión

expresa», Estudios sobre consumo, núm. 48, 1999, pp. 49 y ss.; Bonet Navarro, «Informe general (aspectos procesales)», en AAVV, Protección eficaz y acceso a la justicia de los consumidores, Jornadas sobre Derecho del Consumo (Zaragoza, 13-15 diciembre 1989), publicado en Estudios sobre Consumo, núm. 16, 1989, pp. 19 y ss.; Ibidem, «Especialidades procesales en materia de consumo», Directiva, núm. 4, 1990, pp. 164 y ss.; Bourgoignie et alt., L'aide juridique au consommateur, Bruxelles, LouvainLaNeuve, 1981; Bujosa Vadell, «El procedimiento de las Acciones de Grupo (Class Actions) en los Estados Unidos de América», Justicia, 1994, I, pp. 67124 y ss.; Ibidem, La protección jurisdiccional de los intereses de grupo, Barcelona, 1995; Ibidem, «La protección de los grupos de afectados en el iter legislativo de la futura Ley de Enjuiciamiento Civil», II Congreso de Derecho Procesal de Galicia (Coord. Pérez-Cruz Martín), Santiago de Compostela, 2000, pp. 311 y ss.; Ibidem, «La protección de los consumidores y usuarios en la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil», RJC, 2001, núm. 4, pp. 969 y ss.; Burgos Ladrón de Guevara, «El acceso a la justicia de los consumidores», en AAVV, Curso sobre el Nuevo Derecho del Consumidor, Madrid, 1990, pp. 459 y ss.; Bustos Lago, «El control abstracto de las condiciones generales de los contratos», Actualidad Jurídica Aranzadi, 8 de octubre de 1998, pp. 112 y ss.; Cabañas García, Los procesos civiles sobre consumidores y usuarios y de control de las cláusulas generales de los contratos, Madrid, 2005; Cachón Cadenas, «Artículo 18. Intervenciones en el proceso y recurso de casación», en Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 159 y ss.; Ibidem, «Artículo 20. Efectos de la sentencia», en Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 183 y ss.; Calvo Sánchez, «Hacia una nueva configuración del Ministerio Fiscal en el futuro modelo de enjuiciamiento civil», La Ley, 1992, T. 2, pp. 1147 y ss.; Cappelletti, «Formazioni sociali e interessi di gruppo davanti alla giustizia civile», Rivista di Diritto Processuale, 1975, pp. 361 y ss.; Ibidem (Dir.), «Access to Justice», The Florence Acces to Justice Project, Vol. I al IV, Rijn/Milano, 1978 y s.; Cappelletti y Garth, «The protection of diffuse, fragmented and collective interests in civil litigation», en AAVV, Effektiver Rechtschutz und Verfassungsmäßige Ordnung, VII Congreso Internacional de Derecho Procesal, Bielefeld, 1983, pp. 117 y ss.; Carrancho Herrero, «La protección de los consumidores a través de sus asociaciones», AC, núm. 9, 24 de febrero-2 de marzo de 2003; Cerdón Moreno, «El acceso a la justicia civil de los derechos de los consumidores», en AAVV, Protección eficaz y acceso a la justicia de los consumidores, Jornadas sobre Derecho del Consumo (Zaragoza, 13-15 diciembre 1989), publicado en Estudios sobre Consumo, núm. 16, 1989, pp. 123 y ss.; Ibidem, «Aspectos procesales de la regulación legal de las condiciones generales de la contratación», Actualidad Jurídica Aranzadi, 25 de junio de 1998, pp. 14-15; Denti, «Le azioni a tutela di interessi collettivi», Rivista di Diritto Processuale, 1974, pp. 533 y ss.; Ibidem, «Interessi Diffusi», Novissimo Digesto Italiano, Apendice vol. IV, Torino, 1983, pp. 305 y ss.; Díez-Picazo, «Derecho y masificación social. Tecnología y Derecho privado (Dos esbozos)», Cuadernos Civitas, Madrid, 1979; Edling, «La experiencia sueca: El ombudsman del consumidor», Estudios sobre consumo, núm. 24, 1992, pp. 59 y ss.; Espiau Espiau (editor), Ulmer, Coca Payeras y Rodríguez Artigas, Las condiciones generales de la contratación y la Ley 7/1998, de 13 de abril, Madrid, 1999; Fairén Guillén, Ensayo sobre Procesos Complejos. La complejidad de los litigios, Madrid, 1991; Feliu Rey, «Artículo 19. Prescripción», en Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 179 y ss.; Fontanilla Parra, «Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios para litigar en interés de sus asociados y derecho a la asistencia jurídica gratuita», La Ley, núm. 5740, 17 de marzo de 2003; García Solé, «Ventas a plazos y leasing tras la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil», La Ley, núm. 5044, 2 de mayo de 2000; García de Enterría, «La pretendida vinculación de los jueces a las sentencias del Tribunal Supremo en materia de cláusulas abusivas. Sobre la inconstitucionalidad del artículo 20.4 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación», La Ley, 1 de octubre de 1998, pp. 1 y ss.; Garnica Martín, «Las acciones de grupo en la LEC 1/2000», La Ley, núms. 5391 y 5392, 8 y 9 de octubre de 2001; Garrido Courel, «El acceso de los consumidores a la justicia», La Ley, núm. 5601, 19 de agosto de 2002; Guidini, «L' intérêt des consommateurs comme intérêt 'diffus', et sa défense», Rivista di Diritto Commerciale, 1978, III, pp. 33 y ss.; Gómez de Liaño González, «La legitimación colectiva y el artículo 7 de la Ley Orgánica del Poder Judicial», Justicia, 1986, pp. 549 y ss.; González Cano, La tutela colectiva de consumidores y usuarios en el proceso civil, Valencia, 2002; Grasso, «Gli interessi della collettività e l'azione collettiva», Rivista di Diritto Processuale, 1983, pp. 24 y ss.; Grinover, «Acciones colectivas para la defensa del ambiente y de los consumidores (La Ley brasileña nº 7347 de 24 de julio de 1985)», Revista de Derecho Procesal, 1988, pp. 705 y ss.; Ibidem, «Il nuovo processo brasiliano del consumatore», Rivista di Diritto processuale, 1991,

pp. 1056 y ss.; Ibidem, «I processi collettivi del consumatore nella prassi brasiliana», *Rivista di Diritto Processuale*, 1994, pp. 1106 y ss.; Guasp Delgado, «Derecho procesal civil», (revisado y adaptado por Aragonés, P.), T. I, Madrid, 1998; Gutiérrez de Caviedes, P., *La tutela jurisdiccional de los intereses supraindividuales: colectivos y difusos*, Navarra, 1999; Gutiérrez Sanz y Samanesara, «Comentario al artículo 7.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial en relación con la protección procesal de los derechos de los consumidores», *La Ley*, 1988, T., 2, pp. 1157 y ss.; Hernández Martínez, *Mecanismos de tutela de los intereses difuso y colectivos*, México, 1997; Hernández Sayans, «Perspectivas de la tutela judicial en los derechos del consumidor», *Estudios sobre consumo*, núm. 13, 1988, pp. 41-45; Jiménez Blanco, «El tratamiento de las acciones colectivas en materia de consumidores en el Convenio de Bruselas», *La Ley*, núm. 5709, 31 de agosto de 2003; Jimeno Bulnes, «La protección judicial de los consumidores en el ámbito comunitario: el «libro verde» de acceso a la justicia», *Revista de Estudios Europeos*, núm. 9, enero-abril, 1995, pp. 13 y ss.; Kane, «Group Actions in Civil Procedure: The United States Experience», *The American Journal of Comparative Law*, vol. 38, 1990, pp. 163 y ss.; Koch, *Kollektiver Rechtsschutz im Zivilprozeß*, Frankfurt am Main, 1976; Ibidem, *Verbraucherprozeßrecht*, Heidelberg, 1990; L'Hereux, «El acceso efectivo del consumidor a la justicia: Tribunales de Pequeñas Reclamaciones y acciones de interés colectivo», *Estudios sobre consumo*, núm. 24, 1992, pp. 45 y ss.; Lacruz Berdejo, «El acceso de los consumidores a la justicia en la Ley General para su defensa», *Estudios sobre consumo*, núm. extraordinario, noviembre 1987, pp. 109 y ss.; Lasarte Álvarez, *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Madrid, 2003; Llera Suárez-Barcelona, «El Ministerio Fiscal y los consumidores», *La Ley*, 13 de julio de 1993, pp. 14 y ss.; Llobet Aguado, «Artículo 21. Publicación», «Artículo 22. Inscripción en el Registro de Condiciones Generales», en *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación* (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 213 y ss.; López Santos, «La defensa de los intereses generales de los consumidores y el artículo 18 del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y representación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones», *Estudios sobre consumo*, núm. 69, 1993, pp. 31 y ss.; Lorca Navarrete (Dir.), *Temas actuales de consumo: La resolución de conflictos en materia de consumo*, San Sebastián, 2002; Lozano-Higuero Pinto, *La protección procesal de los intereses difusos, Intereses de los consumidores, ecológicos, urbanísticos, el acceso a la R.T.V.*, Madrid, 1983; Ibidem, «Nuevas instituciones de protección procesal de los consumidores y usuarios», *Revista Universitaria de Derecho Procesal*, núm. 0, 1987, pp. 107 y ss.; Ibidem, «Legitimación, protección jurisdiccional de los intereses difusos y colectivos», en *El proceso civil y su reforma*, Madrid, 1998, pp. 169 y ss.; Marín López, en *Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y usuarios* (Coords. R. Bercovitz y Salas), Madrid, 1992, pp. 485 y ss.; Méndez y Vilalta, *Condiciones generales de la contratación: Acciones individuales y colectivas*, Barcelona, 1999; Méndez Pinedo, *La protección de consumidores en la Unión Europea. Hacia un Derecho procesal comunitario de consumo*, Madrid, 1998; Montero Aroca, *La legitimación en el proceso civil*, Madrid, 1994; Moscoso, «El Ministerio Fiscal en la defensa de los consumidores y usuarios», *Estudios sobre consumo*, núm. 13, 1988, pp. 67 y ss.; Oliva Santos, «Sobre la protección jurisdiccional a los consumidores y usuarios», *Estudios sobre Consumo*, núm. 16, 1989, pp. 157 y ss.; Ibidem, *Sobre la cosa juzgada. Civil, contencioso-administrativa y penal, con examen de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional*, Madrid, 1991; Ortells Ramos, «Una tutela jurisdiccional adecuada para los casos de daños a consumidores», *Estudios sobre Consumo*, núm. 16, 1989, pp. 177 y ss.; Ortells Ramos, Bellido Penadés, *Las medidas cautelares en Derecho de la competencia*, Valencia, 1999; Pagador López, *Condiciones generales y cláusulas contractuales predisuestas. La Ley de condiciones generales de la contratación*, Madrid, 1999; Pérez Gil, *La acusación popular*, Granada, 1998; Picó Junoy, «Artículo 12. Acciones de cesación, retractación y declarativa», en *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación* (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 119 y ss.; Quintana Carlo, «El acceso de los consumidores a la Justicia en España. Experiencia europea», *Estudios sobre consumo*, núm. 13, 1988, pp. 81 y ss.; Rapisarda, «Tecniche giudiziali e stragiudiziali di protezione del consumatore: Diritto europeo e diritto italiano», *Rivista di Diritto Processuale*, 1981, pp. 685 y ss.; Ibidem, «Bilancio e prospettive della tutela degli interessi diffusi negli anni ottanta (Note in margine di un convegno)», *Foro italiano*, 1982, V, cc. 85 y ss.; Revilla González, «La protección jurisdiccional de los consumidores», en *Curso sobre Protección Jurídica de los Consumidores* (Coords. Botana García y Ruiz Muñoz), Madrid, 1999, pp. 639 y ss.; Riba Trepas, «Artículo 16. Legitimación activa» y «Artículo 17. Legitimación pasiva», en *Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación* (Coords. Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 141 y ss. y pp. 151 y ss.; Rosemberg, «Class Actions for Consumer Protection»,

Harvard Civ. Rights Civ. Liberties L. Review, vol. 7, 1972, pp. 601 y ss.; Ruffolo, La tutela individuale e collettiva del consumatore. I. Profili di tutela individuali, Milano, 1979; Idem, «Interessi collettivi o diffusi e tutela del consumatore. I. Il problema e il metodo Legittimazione, azione e ruolo degli enti associativi esponenziali», Milano, 1985; Ruiz Jiménez, «El papel del Defensor del Pueblo en la protección de los consumidores», Estudios sobre consumo, núm. 13, 1988, pp. 51 y ss.; Sanroma Aldea, «El papel del abogado en la defensa del consumidor», Estudios sobre consumo, núm. 8, 1986, pp. 39 y ss.; Serra Domínguez, «Precisiones en torno a los conceptos de parte, capacidad procesal, representación y legitimación», Justicia, 1987, pp. 289 y ss.; Silguero Estagnan, «La protección procesal del interés colectivo de los consumidores», Estudios sobre consumo, núm. 49, 1999, pp. 73 y ss.; Thiere, Die Wahrung überindividueller Interessen im Zivilprozeß, Bielefeld, 1980, especialmente pp. 100 y ss.; Trocker, Processo civile e costituzione, Milano, 1974; Vega Ruiz, «La protección jurídica del consumidor y la Administración de Justicia: procedimientos judiciales», Estudios sobre consumo, núm. 13, 1988, pp. 27 y ss.; Vigoriti, Interessi collettivi e Processo. Legittimazione ad agire, Milano, 1979; Viguri Perea, La responsabilidad civil en el marco del Derecho de consumo. Las acciones colectivas en el marco del Derecho de Consumo, Granada, 1997; Villar Fuertes, «Algunas reflexiones sobre la legitimación para la protección de los intereses de los consumidores y usuarios», Justicia, 2001, núm. 1, pp. 123 y ss.; Wolf, Die Klegebefugnis der Verbände, Tübingen, 1971.

2. Sobre Sistema Arbitral de Consumo: Abellán Tolosa, «El sistema arbitral de consumo», en Derecho de Consumo (coord. por Reyes López), Valencia, 1999, pp. 409 y ss.; Acosta Estevez, Los consumidores y el arbitraje. Contribución al estudio del arbitraje: Ley de 5 de diciembre de 1988, Barcelona, 1991; Ibidem, Tutela procesal de los consumidores, Barcelona, 1995; Ibidem, El arbitraje de consumo, Jerez de la Frontera, 1999; Badenas Carpio, «El fundamento constitucional del arbitraje de consumo», La Ley, 1993-2, pp. 964 y ss.; Ibidem, «El Sistema Arbitral de Consumo», en Curso sobre Protección Jurídica de los consumidores (Coord. Botana García y Ruiz Muñoz), Madrid, 1999, pp. 655 y ss.; Barona Vilar, Solución extrajudicial de conflictos. «Alternative dispute resolution» (ADR) y Derecho Procesal, Valencia, 1999; Bujosa Vadell, «El sistema arbitral de consumo en España», La Ley (Argentina), 3 de marzo de 1999, pp. 3 y ss.; Calvo Sánchez, «El proceso y sus alternativas: El procedimiento arbitral», Cuadernos de Derecho Judicial (Arbitraje, Mediación y Conciliación), CGPJ, Madrid, 1996, pp. 215 y ss.; Carrasco Perera y Díaz-Regañón García-Alcalá, El arbitraje de consumo. La experiencia de Castilla-La Mancha (1992-1996), Madrid, 1998; Casas Vallés, Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (coord. por Bercovitz Rodríguez-Cano y Salas Hernández), Madrid, 1992, pp. 764 y ss.; Díaz Alabart, Comentarios a la Ley de Arbitraje (coord. por Bercovitz Rodríguez-Cano, R.), Madrid, 1991, pp. 928 y ss.; Ibidem, «La cláusula de arbitraje en los contratos de adhesión. A propósito del art. 22 del Anteproyecto de Ley de Condiciones Generales de Contratación del Ministerio de Justicia de noviembre de 1991», Actualidad Civil, 1992, T. II, pp. 377 y ss.; Ibidem, «Apuntes sobre el arbitraje de consumo. El Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo», Actualidad Civil, núm. 5, 29 enero-4 febrero 1996, pp. 103 y ss.; Florensa, Tomás (Ed.), El arbitraje de consumo, Valencia, 2006; Fraguas Gadea, «El arbitraje de consumo», La Ley, 11 de noviembre de 1994, pp. 1 y ss.; García Rubio, «El arbitraje como mecanismo de solución de controversias en materia de consumo», Revista de la Corte Española de Arbitraje, 1993, pp. 79 y ss.; Gaspar Lera, El Ámbito de Aplicación del Arbitraje, Pamplona, 1998, pp. 183 y ss.; Gómez de Liaño González, Comentarios a la Ley de Arbitraje (coord. por Bercovitz Rodríguez-Cano, R.), Madrid, 1991; Instituto Nacional del Consumo, «El sistema arbitral como vía de solución de los litigios de consumo», Estudios sobre Consumo, núm. 8, pp. 173-176; Idem, Arbitraje de Consumo: Pronunciamientos judiciales, Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid, 1999; Lorca Navarrete (Dir), Temas actuales de consumo: La resolución de conflictos en materia de consumo, San Sebastián, 2002; Lozano-Higuero Pinto, «Nuevas instituciones de protección procesal a los consumidores y usuarios», Revista Universitaria de Derecho Procesal, 1987, núm. 0, pp. 107 y ss.; Lorca Navarrete, Derecho de arbitraje interno e internacional, Madrid, 1989; Marín López, «El arbitraje de consumo: primeros pronunciamientos jurisprudenciales», Actualidad Civil, núm. 17, enero 1995, pp. 11 y ss.; Martín Bernal, «El arbitraje como defensa de los consumidores y usuarios en España y en el Derecho comunitario», Estudios sobre Consumo, 1998, núm. 45, pp. 67 y ss.; Montero Aroca (dir.), Comentario breve a la Ley de Arbitraje, Madrid, 1990; Parada Vázquez, Derecho Administrativo, I, Parte General, 11ª ed., Madrid, 1999, pp. 567 y ss.; Pedraz Penalva, «El proceso y sus alternativas», en Cuadernos del Poder Judicial (Arbitraje, Mediación y Conciliación), Madrid, 1995, pp. 11 y ss.; Quintana Carlo y Bonet Navarro (dirs.), El Sistema Arbitral de Consumo. Comentarios al Real

Decreto 636/1993, de 3 de mayo, Pamplona, 1997; Reglero Campos, El arbitraje (El convenio arbitral y las causas de nulidad del laudo en la Ley de 5 de diciembre de 1988), Madrid, 1991; Revilla González, «La anulación del laudo arbitral de consumo», Estudios sobre Consumo, núm. 34, 1995, pp. 45 y ss.; Roca Aymar, «El arbitraje como vía para resolver los litigios de los consumidores y usuarios», Revista de la Corte Española de Arbitraje, 1985, pp. 105 y ss.; Roca Martínez, Arbitraje e Instituciones Arbitrales, Barcelona, 1992, pp. 128 y ss.; Ibidem, «El sistema arbitral de consumo», Actualidad y Derecho, núm. 38, semana 18 al 24 de octubre de 1993, pp. 1 y ss.; Rojo Ajuria, en Comentarios a la Ley de Arbitraje (coord. por Bercovitz Rodríguez-Cano, R.), Madrid, 1991, pp. 917 y ss.; Ruiz-Rico Ruiz, Galvez Criado y Prieto Bocanegra, «Arbitraje de consumo y protección de los consumidores», Estudios sobre consumo, núm. 38, 1996; Samanesara, C., «La inactividad de las partes en el proceso arbitral de consumo», Tribunales de Justicia, 2001, núm. 3, marzo, pp. 41 y ss.; Tasende Calvo, «El arbitraje de consumo. Objeto y exclusiones. El arbitraje de Arrendamientos Urbanos y el de Transporte», Actualidad Civil, núm. 37, semana 13 al 19 de octubre, 1997; Valencia Mirón, Comentarios a la Ley de Arbitraje con formularios y jurisprudencia, (Coord. por Lorca Navarrete), Madrid, 1991, pp. 393 y ss.; Vattier Fuenzalida, «Arrendamientos urbanos, arbitraje y arbitraje de consumo», La Ley, núm. 3944, 3 de enero de 1996, pp. 1 y ss.; Ysas Solanes, «Algunas consideraciones acerca de la Disposición adicional 2ª.2 de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. Régimen jurídico», La Ley, 1990, vol. 3, pp. 838 y ss.; Ibidem, Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación (coord. por Arroyo Martínez y Miquel Rodríguez), Madrid, 1999, pp. 259 y ss. y 437 y ss.

ABREVIATURAS:

AAP	Auto de Audiencia Provincial
AAVV	Autores varios
AC	Base de datos de legislación y jurisprudencia Aranzadi (Audiencias)
ACa	Base de datos de legislación y jurisprudencia Actualidad Civil
ADC	Anuario de Derecho Civil
AJPI	Auto de Juzgado de Primera Instancia
AIA	Actualidad Informática Aranzadi
Ar.	Aranzadi Civil
ARP	Base de datos de legislación y jurisprudencia Aranzadi (Penal)
art.	artículo
As.	Asunto
ATC	Auto del Tribunal Constitucional
ATS	Auto del Tribunal Supremo
AUE	Acta Única Europea
BEUC	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
BIMJ	Boletín de Información del Ministerio de Justicia
BOCG	Boletín Oficial de las Cortes Generales

BOE	Boletín Oficial del Estado
CAE	Código Alimentario Español
CBE	Circular del Banco de España
CC	Código Civil
CCC	Comité Consultivo de los Consumidores
CCJC	Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil
CCom.	Código de Comercio
CD	Colex Data
CDC	Cuadernos de Derecho y Comercio
Cdo.	Considerando
CE	Constitución Española
CEE	Comunidad Económica Europea
CES	Confederación Europea de Sindicatos
CISG	Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (también CNUCCIM)
CL(JC)	Colección legislativa de España. Jurisprudencia civil
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
CNUCCIM	Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (también CISG)
COFACE	Comité de Organizaciones Familiares ante las Comunidades Europeas
Com.	Comisión de Comunidades Europeas
CP	Código Penal
CTE	Código Técnico de la Edificación
D	Decreto
DA	Disposición Adicional
DD	Disposición Derogatoria
DF	Disposición Final
DT	Disposición Transitoria
DGRN	Dirección General de los Registros y del Notariado

DGS Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Dir. Directiva

DN Derecho Notarial

DO Diario Oficial de la Unión Europea

DOCE Diario Oficial de las Comunidades Europeas

Doc. Documento

DT Disposición Transitoria

eDVD Europea de Derecho. Base de datos de Legislación y Jurisprudencia

EC Estudios sobre Consumo

EEE Espacio Económico Europeo

EUROCOOP Comunidad Europea de Cooperativas de Consumo

FJ Fundamento Jurídico

INC Instituto Nacional de Consumo

JCP Journal Consumer Policy

LA Ley de Arbitraje

LAJG Ley de Asistencia Jurídica Gratuita

LAPT Ley de Aprovechamiento por Turnos de Bienes Inmuebles de Uso Turístico

LAR Ley de Arrendamientos Rústicos

LAU Ley de Arrendamientos Urbanos

LCC Ley de Crédito al Consumo

LCD Ley de Competencia Desleal

LCFEM Ley de Contratos Celebrados fuera de Establecimientos Mercantiles

LCG Ley de Condiciones Generales de la Contratación

LCS Ley de Contrato de Seguro

LDIEC Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito

LEC Ley de Enjuiciamiento Civil

LECrím. Ley de Enjuiciamiento Criminal

LEF Ley de Expropiación Forzosa

LFE Ley de Firma Electrónica

LGDCU Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios

LGP Ley General de Publicidad

LGS Ley General de Sanidad

LGVBC Ley de Garantía en la Venta de Bienes de Consumo

LH Ley Hipotecaria

LJCA Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

LM Ley del Medicamento

LOCM Ley de Ordenación del Comercio Minorista

LODA Ley Orgánica Reguladora del Derecho de Asociación

LOE Ley de Ordenación de la Edificación

LOFAGE Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado

LOPJ Ley Orgánica del Poder Judicial

LOSP Ley sobre Ordenación del Seguro Privado

LOSSP Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados

LPL Ley de Procedimiento Laboral

LRCP Ley de Responsabilidad Civil por los Daños causados por Productos Defectuosos

LRE Ley de Medidas de Reforma Económica

LRJAE Ley de Régimen Jurídico de la Administración del Estado

LRJPAC Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

LRSF Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero

LRSV Ley sobre Régimen del Suelo y Valoraciones

LSMPH Ley sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios

LSSICE Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico

LVC Ley de Viajes Combinados

LVP Ley de Ventas a Plazos de Bienes Muebles

OCDE Organización de Cooperación y Desarrollo Económico

OM Orden Ministerial

ONU Organización de las Naciones Unidas

ORVP Ordenanza para el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles

PE Parlamento Europeo

PECL Principles of European Contract Law

PTC Providencia del Tribunal Constitucional

Rass.dir.civ. Rassegna de diritto civile

RCDI Revista Crítica de Derecho Inmobiliario

RCE Revista de la Contratación Electrónica

RCGC Registro de Condiciones Generales de la Contratación

RD Real Decreto

RDBB Revista de Derecho Bancario y Bursatil

RDGRN Resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado

RDL Real Decreto Legislativo

RDM Revista de Derecho Mercantil

RDSAC Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

RDP Revista de Derecho Privado

RDU Revista de Derecho Urbanístico

Rev.Trim.Dr.civ. Revue Trimestrelle de Droit Civil

REDC Revue Européenne de Droit de la Consommation

RGD Revista General de Derecho

RGLJ Revista General de Legislación y Jurisprudencia

RH Reglamento Hipotecario

Riv.Dir.Comm. Rivista Diritto Commerciale

Riv.Dir.Civ. Rivista Diritto Civile

RJ Repertorio de Jurisprudencia Aranzadi

RJA Repertorio de Jurisprudencia Audiencias Aranzadi

RJTJ Repertorio de Jurisprudencia del Tribunal de Justicia

RN Reglamento Notarial

ROSSP	Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados
RRCGC	Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación
SAP	Sentencia de Audiencia Provincial
SAT	Sentencia de Audiencia Territorial
SJPI	Sentencia de Juzgado de Primera Instancia
SRBE	Servicio de Reclamaciones del Banco de España
SS	Sentencias
STC	Sentencia del Tribunal Constitucional
STJCE	Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
STSJ	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
TAE	Tasa Anual Equivalente
TC	Tribunal Constitucional
TCE	Tratado Constitutivo de las Comunidades Europeas
TOL	Tirant On Line Base de Datos
TRLS	Texto Refundido de la Ley del Suelo
TS	Tribunal Supremo
TSJ	Tribunal Superior de Justicia
TJCE	Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
UE	Unión Europea
TA	Revista Tribunales de Asturias
Vid.	Véase

INDICE:

Índice de abreviaturas más utilizadas

TOMO I

PARTE I

INTRODUCCIÓN AL DERECHO DE CONSUMO

1. El consumo como realidad social, económica y jurídica

(Alicia de León Arce)

- 1.1. Aspectos sociales y económicos del fenómeno del consumo
- 1.2. Antecedentes históricos de la protección jurídica del consumidor
 - 1.2.1. Derecho comparado
 - 1.2.2. Derecho comunitario
 - 1.2.2.a) Antecedentes
 - 1.2.2.b) La política comunitaria de protección de los consumidores
 - 1.2.2.c) Los nuevos retos de la protección del consumidor europeo del siglo XXI
 - 1.2.2.c) 1. ¿Seguridad o inseguridad alimentaria?
 - 1.2.2.c) 2. ¿La unificación del derecho contractual europeo o la unificación del derecho de consumo europeo?
 - 1.2.2.d) La labor del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
- 1.3. Principios informadores y contenido del Derecho de Consumo

2. La protección legal de consumidores y usuarios en España

(Alicia de León Arce)

- 2.1. La defensa de los consumidores y la Constitución española de 1978
 - 2.1.1. La distribución de competencias en materia de consumo
 - 2.1.2. Las fuentes del Derecho de consumo en España
 - 2.1.2.a) Derecho estatal
 - 2.1.2.b) Derecho autonómico
 - 2.1.2.c) Derecho comunitario
 - 2.1.2.d) La Jurisprudencia
- 2.2. La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984
 - 2.2.1. Objetivos
 - 2.2.2. Imperatividad de sus normas
 - 2.2.3. Fraude de Ley
 - 2.2.4. Ámbito de aplicación
 - 2.2.4.a) Ámbito territorial
 - 2.2.4.b) Ámbito objetivo

2.2.4.c) Ámbito subjetivo

2.2.5. Derechos reconocidos en la Ley: especial mención al derecho a la educación

3. Organismos de Defensa de los consumidores

(M^a Jesús Aza Conejo)

3.1. Las asociaciones de consumidores

3.1.1. Régimen jurídico

3.1.2. Caracteres

3.1.3. Facultades

3.1.4. Requisitos y beneficios

3.2. Cooperativas de Consumidores

3.3. El Consejo de Consumidores y Usuarios

3.4. Organismos de Derecho Público

3.4.1. El Instituto Nacional de Consumo

3.4.2. Otros organismos

3.5. Organismos europeos

PARTE II

PROTECCIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

1. Introducción

(Alicia de León Arce)

2. Protección previa a la contratación de bienes y servicios

(Carmen Moreno-Luque Casariego)

2.1. El derecho a ser correctamente informado

2.1.1. Caracteres del derecho a la información

2.1.2. Elementos de la información

2.1.2.a) Requisitos de la información

2.1.2.b) Contenido de la información

2.1.3. La información y la etiqueta del producto

2.2. El mensaje publicitario y su veracidad informadora

2.2.1. Examen del art. 8 de la LGDCU

2.2.1.a) Principio de veracidad en la información

2.2.1.b) El principio de conformidad de los bienes con el contrato

2.2.1.c) La doctrina de la integración publicitaria en el contrato

2.2.2. La publicidad ilícita y su regulación en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad

2.2.2.a) La determinación del carácter ilícito de la publicidad: concepto de ilicitud

2.2.2.b) Medidas de reacción frente a la publicidad ilícita: acciones de cesación y rectificación

2.3. La publicidad y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico

3. Obligaciones formales en los contratos de

consumo. El presupuesto, el resguardo de depósito, la orden de trabajo, la factura y el recibo

(Claudio Alvargonzález Terrero)

3.1. El presupuesto: función en los contratos de consumo

3.1.1. Obligatoriedad del presupuesto previo

3.1.1.a) La renuncia del interesado

3.1.1.b) Constancia documental de la renuncia al presupuesto

3.1.1.c) Supuestos en los que es obligatorio facilitar el presupuesto previo

3.1.1 c) 1. Legislación autonómica

3.1.1.c) 2. Legislación estatal sobre determinadas actividades sectoriales

3.1.2. Derecho al cobro del presupuesto

3.1.3. El tratamiento del presupuesto en las resoluciones de los Tribunales

3.1.3.a) Determinación de los supuestos en que procede la elaboración del presupuesto

3.1.3.b) Carácter necesario para la determinación del precio del contrato; consecuencias de la falta de presupuesto escrito; presunción a favor del consumidor

3.1.3.c) Existencia de presupuesto escrito; menciones incluidas en el presupuesto; carácter vinculante

3.1.3.d) Requisitos para su validez; firma de ambas partes

3.1.3.e) Obligación de carácter administrativo; sanción por su incumplimiento

3.1.4. Algunas conclusiones prácticas en torno al presupuesto

3.2. El resguardo de depósito

3.3. La orden de trabajo

3.4. La factura y el recibo

4. La protección coetánea a la realización de contrato

(Margarita Fuente Noriega)

4.1. Las condiciones generales de los contratos y las cláusulas predispuestas no negociadas individualmente: introducción

4.1.1. Derecho español: la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. Precedentes y características generales

4.1.2. Ámbito de aplicación de la LCG

4.1.2.a) Ámbito objetivo: concepto legal y características de las condiciones generales

4.1.2.b) Ámbito subjetivo

4.1.2.c) Ámbito territorial

4.1.2.d) Contratos excluidos

4.1.3. Requisitos de incorporación de las condiciones generales

4.1.3 a) Contratos formalizados por escrito

4.1.3.b) Contratos no formalizados por escrito

4.1.3.c) Contratos telefónicos y electrónicos

4.1.3.c) 1. El art.5.4 de la LCG y el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre

4.1.3.c) 2. Requisitos de incorporación en esta modalidad de contratos

4.1.3.c) 3. El derecho de resolución

4.1.3.d) Requisitos de formulación

4.1.4. Reglas de interpretación

4.1.5. Reglas de ineficacia

4.1.5.a) Causas

4.1.5.b) Régimen aplicable y efectos

4.1.6. Las cláusulas predispuestas no negociadas individualmente en la LGDCU

4.1.6.a) Concepto y características

- 4.1.6.b) Requisitos de validez
- 4.1.6.c) Reglas de interpretación
- 4.1.7. Las cláusulas abusivas
 - 4.1.7.a) Concepto y requisitos
 - 4.1.7.b) Reglas de ineficacia
 - 4.1.7.c) El listado de cláusulas abusivas
 - 4.1.7.d) Tipología
 - 4.1.7.d) 1. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional
 - 4.1.7.d) 2. Privación de derechos básicos del consumidor
 - 4.1.7.d) 3. Falta de reciprocidad
 - 4.1.7.d) 4. Sobre garantías
 - 4.1.7.d) 5. Otras
- 4.1.8. El control abstracto
- 4.1.9. El Registro de Condiciones Generales

5. Normativa específica para ciertos contratos con consumidores

5.1. Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre Contratos Celebrados fuera de los Establecimientos Mercantiles (Carmen Moreno-Luque Casariego)

- 5.1.1. Ámbito de aplicación
 - 5.1.1.a) Ámbito objetivo y subjetivo
 - 5.1.1.b) Contratos excluidos de la Ley
- 5.1.2. Medidas de protección del consumidor
 - 5.1.2.a) Documentación del contrato
 - 5.1.2.b) Acción de anulación: ejercicio y efectos
 - 5.1.2.c) Derecho de revocación: ejercicio y efectos
- 5.1.3. La responsabilidad solidaria
- 5.1.4. La irrenunciabilidad de los derechos conferidos por la Ley
- 5.1.5. La acción de cesación

5.2. La Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo: introducción (Angel Bernal del Castillo)

- 5.2.1. Situación normativa. Cuestiones de derecho transitorio
- 5.2.2. Estructura de la Ley
- 5.2.3. Carácter de las normas de la Ley
- 5.2.4. Ámbito de aplicación de la Ley
 - 5.2.4.a) Territorial. Competencia judicial
 - 5.2.4.b) Subjetivo o personal
 - 5.2.4.c) Objetivo
- 5.2.5. Publicidad, información y transparencia en los tratos preliminares
 - 5.2.5.a) La oferta vinculante
 - 5.2.5.b) La publicidad sobre las ofertas de crédito
 - 5.2.5.c) Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos
- 5.2.6. Régimen jurídico de los contratos sujetos a la LCC
 - 5.2.6.a) Forma de los contratos
 - 5.2.6.b) Contenido obligatorio del contrato
 - 5.2.6.c) Modificación del coste total del crédito
 - 5.2.6.d) Derecho del consumidor a anticipar la devolución o pago del crédito
 - 5.2.6.e) Cobro indebido
 - 5.2.6.f) Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición
 - 5.2.6.g) Los contratos vinculados
 - 5.2.6.h) Cesión de los derechos del concedente del crédito
- 5.3. La protección del consumidor como turista: el contrato de viaje combinado según la Ley 21/1995, de 6 de julio, y el contrato de adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico según la Ley 42/1998, de 15 de diciembre (Alicia de León Arce)
 - 5.3.1. Introducción
 - 5.3.2. La importancia económica del turismo en España
 - 5.3.3. La protección jurídica del turista en la Unión Europea
 - 5.3.4. El contrato de viaje combinado
 - 5.3.4.a) Presupuestos y ámbito de aplicación
 - 5.3.4.b) Elementos del contrato

- 5.3.4.c) Formación del contrato
- 5.3.4.d) Contenido del contrato
- 5.3.4.e) Revocación del viaje combinado
- 5.3.4.f) Cancelación del viaje combinado
- 5.3.4.g) Desistimiento del contrato de viaje combinado
- 5.3.4.h) El incumplimiento del contrato de viaje combinado
- 5.3.4.i) Responsabilidad de los organizadores y de los detallistas de viajes combinados
- 5.3.4.j) Las garantías de la responsabilidad de las agencias de viaje
- 5.3.5. La Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre adquisición de derechos de aprovechamiento por turno sobre bienes inmuebles de uso turístico: antecedentes
 - 5.3.5.a) Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias: introducción
 - 5.3.5.b) Naturaleza jurídica de los derechos reconocidos en la Ley
 - 5.3.5.c) Ámbito de aplicación
 - 5.3.5.d) Requisitos de constitución del régimen
 - 5.3.5.e) Forma de constitución del régimen
 - 5.3.5.f) Deberes precontractuales de información a los posibles adquirentes
 - 5.3.5.g) La forma del contrato
 - 5.3.5.h) Contenido del contrato
 - 5.3.5.i) El derecho de desistimiento
 - 5.3.5.j) Resolución del contrato
 - 5.3.5.k) Nulidad del contrato
 - 5.3.5.l) Derechos y obligaciones de las partes del contrato
 - 5.3.5.m) La responsabilidad civil derivada del incumplimiento del contrato
 - 5.3.5.n) Extinción del régimen
- 5.4. Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista: especial estudio de las ventas a distancia (Carmen Moreno-Luque Casariego)
 - 5.4.1. Las ventas a distancia: ámbito de aplicación
 - 5.4.2. Documentación del contrato
 - 5.4.3. Ejecución del contrato

- 5.4.4. Envío no solicitado
- 5.4.5. El derecho de desistimiento: ejercicio y efectos
- 5.4.6. Irrenunciabilidad de los derechos
- 5.5. La Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles (Dolores Palacios González)
 - 5.5.1. Ámbito de aplicación y finalidad de la norma
 - 5.5.2. Caracteres de los contratos a los que es aplicable la Ley
 - 5.5.3. Objeto de los contratos regulados por la Ley
 - 5.5.4. Eficacia del contrato
 - 5.5.5. Menciones obligatorias
 - 5.5.6. La protección del comprador
 - 5.5.6.a) La facultad de desistimiento
 - 5.5.6.b) El derecho de anticipar el pago
 - 5.5.6.c) La facultad moderadora de Jueces y Tribunales
 - 5.5.7. Derechos y garantías del vendedor
 - 5.5.7.a) La reserva de dominio
 - 5.5.7.b) Las prohibiciones de enajenar
 - 5.5.7.c) Facultades en caso de incumplimiento del comprador
- 5.6. Contratos de adquisición de derechos sobre vivienda (Alicia de León Arce)
 - 5.6.1. Introducción: realidad social y posición del consumidor ante la vivienda
 - 5.6.2. Especialidades del contrato de arrendamiento urbano de consumo
 - 5.6.2.a) Introducción
 - 5.6.2.b) Normativa aplicable
 - 5.6.2.c) Protección precontractual
 - 5.6.2.d) Protección contractual
 - 5.6.2.e) Protección posterior al contrato
 - 5.6.3. El contrato de adquisición de la propiedad de la vivienda
 - 5.6.3.a) Introducción y normativa aplicable
 - 5.6.3.b) Elementos del contrato

- 5.6.3.c) Formación del contrato
- 5.6.3.d) La conclusión del contrato
- 5.6.3.e) Efectos del contrato
- 5.6.3.f) Las garantías en la adquisición de la vivienda
- 5.6.3.g) La responsabilidad civil derivada de la adquisición de una vivienda
- 5.7. La protección del usuario de servicios bancarios (Adolfo Auriolés Martín y M^a Cruz Mayorga Toledano)
 - 5.7.1. Consideraciones generales sobre la protección del usuario de servicios bancarios en la legislación sectorial aplicable a las entidades de crédito
 - 5.7.2. La defensa institucional del usuario de servicios bancarios
 - 5.7.3. Depósito en cuenta corriente
 - 5.7.4. Préstamo
 - 5.7.5. Transferencia
 - 5.7.6. Tarjeta de crédito
 - 5.7.7. Descuento
- 5.8. El contrato de seguro con consumidores (Miguel Ruiz Muñoz y M^a del Mar Andreu Martí)
 - 5.8.1. Introducción
 - 5.8.2. Deber de declaración del riesgo del tomador del seguro
 - 5.8.3. Protección del asegurado en el Derecho privado
 - 5.8.3.a) Imperatividad de la Ley de Contrato de Seguro
 - 5.8.3.b) Solicitud y proposición del contrato de seguro
 - 5.8.3.c) Forma del contrato y contenido mínimo
 - 5.8.3.d) Facultad revocatoria del tomador del seguro
 - 5.8.3.e) Régimen jurídico de las condiciones generales del contrato de seguro
 - 5.8.3.e) 1. Control de incorporación o de inclusión
 - 5.8.3.e) 2. Control del contenido
 - 5.8.3.e) 3. Cláusulas limitativas de los derechos del asegurado y cláusulas de delimitación del riesgo
 - 5.8.3.f) Control administrativo
 - 5.8.3.g) Control judicial

5.8.4. Protección del asegurado en el Derecho público: deber de información al tomador del seguro

5.8.5. Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos

5.8.5.a) Reclamaciones ante la Dirección General de Seguros

5.8.5.b) Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones

5.9. La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico y la contratación electrónica con consumidores (Dolores Palacios González)

5.9.1. Ámbito objetivo de aplicación de la LSSICE

5.9.1.a) Los servicios de la sociedad de la información

5.9.1.b) La contratación electrónica y el comercio electrónico

5.9.2. Ámbito subjetivo de aplicación de la LSSICE

5.9.3. Responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información

5.9.4. Códigos de conducta

5.9.5. La acción de cesación

5.9.6. Régimen jurídico de la contratación electrónica

5.9.6.a) Validez del contrato electrónico

5.9.6.b) Información previa a la contratación

5.9.6.c) Oferta y aceptación

5.9.6.d) Perfección del contrato por vía electrónica

5.9.6.e) El derecho de desistimiento

5.9.6.f) Información posterior a la celebración del contrato

5.9.6.g) Ejecución del contrato

5.9.6.h) Prueba del contrato electrónico

6. Las garantías derivadas de la venta de bienes de consumo. Garantía legal de conformidad, garantía comercial y garantía de consumo y mantenimiento de los bienes duraderos

(Javier Avilés García)

6.1. Las dificultades para trasponer el «principio de conformidad» a la legislación española

6.1.1. Introducción general: «principio de conformidad» y disposición legislativa

6.1.2. Antecedentes legislativos y justificación de la pervivencia de la «garantía de consumo y mantenimiento» del art. 11 LGDCU

- 6.2. Planteamiento previo: proyecto de texto refundido sobre la LGDCU y dudas sobre la legislación vigente en esta materia
 - 6.2.1. Los problemas en la transposición de la Directiva 1999/44/CE en nuestro ordenamiento: sus consecuencias prácticas
 - 6.2.2. El problema específico del plazo mínimo de duración de la garantía de consumo de los «bienes de naturaleza duradera»
 - 6.2.3. La «garantía de consumo y mantenimiento» es una garantía específica que se diferencia de la «garantía comercial» en sentido estricto
- 6.3. La «garantía de consumo y mantenimiento» del art. 11 de la LGDCU como garantía residual y provisional de los «bienes de naturaleza duradera»
 - 6.3.1. Premisa general: la garantía del art. 11 de la LGDCU se ubica dentro de una norma sustantivamente civil y afecta a la protección del consumidor en cuanto contratante
 - 6.3.2. Es una garantía que afecta a la calidad y conformidad de los bienes entregados
 - 6.3.3. Relaciones de la garantía de consumo del art. 11 de la LGDCU con la obligación de saneamiento por vicios ocultos de los arts. 1484 y siguientes del CC
 - 6.3.4. La garantía de consumo como obligación accesoria
 - 6.3.5. Contenido de la obligación derivada de la «garantía de consumo y mantenimiento»
 - 6.3.5.a) Vicio o defecto objeto de la garantía de consumo
 - 6.3.5.b) La reparación gratuita y la indemnización de los daños y perjuicios causados por el vicio o defecto
 - 6.3.5.c) El derecho de optar del adquirente del bien duradero
 - 6.3.5.d) La sustitución del objeto por otro de idénticas características y la resolución del contrato con devolución del precio pagado
 - 6.3.5.e) Efectos que se derivan de la no prestación de la garantía de consumo
 - 6.3.6. Garantía de la venta de bienes duraderos y normas relativas al «servicio técnico postventa» y «piezas de repuesto». Pacto de exclusión de asistencia técnica y de piezas de repuesto
 - 6.3.6.a) El problema del título competencial sobre la «garantía de mantenimiento postventa». Consecuencias prácticas
 - 6.3.6.b) Consecuencias que se derivan del incumplimiento del art. 11.5 de la LGDCU y del art. 12.3 de la LOCM: inexistencia de un «adecuado servicio técnico» o de «suministro de piezas de repuesto» dentro del plazo legal
- 6.4. Antecedentes de la Ley 23/2003. Los criterios de transposición aportados por la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo
 - 6.4.1. Presupuestos y ámbito de aplicación de la Directiva 1999/44/CE
 - 6.4.2. El nuevo «principio de conformidad del contrato» y la autonomía de la voluntad

- 6.4.3. Hacia un nuevo modelo legislativo en esta materia: la peculiaridad del sistema anglosajón y la aceptación del «principio de conformidad» en las ventas de consumo
- 6.4.4. Algunas cuestiones sobre los distintos criterios de conformidad consagrados en la Directiva 1999/44/CE
- 6.4.5. El problema particular de la incidencia de la publicidad en el contrato de compraventa de bienes muebles de consumo
- 6.4.6. Los «remedios legales mínimos» frente al vendedor en la compraventa de bienes muebles de consumo
- 6.4.7. La denominada «garantía comercial» en la Directiva 1999/44/CE
- 6.5. La «garantía legal de conformidad» con el bien comprado y la «garantía comercial» en la Ley 23 /2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo
 - 6.5.1. La distinción de las garantías de la LGVBC de otras figuras análogas. Proyecto de texto refundido de la LGDCU y dudas sobre la legislación vigente en esta materia
 - 6.5.2. Contenido general y características de la LGVBC
 - 6.5.2.a) Una armonización parcial en materia de compraventa
 - 6.5.2.b) Carácter imperativo de las normas. Renuncia de derechos y actos en fraude de ley
 - 6.5.2.c) Información institucional y acción de cesación
 - 6.5.3. Ámbito de aplicación de la LGVBC (arts. 1 y 2). Definiciones y conceptos previos
 - 6.5.3.a) Amplitud de los conceptos de vendedor, consumidor y del ámbito negocial de la compraventa de bienes muebles de consumo
 - 6.5.3.b) Bienes muebles corporales destinados al consumo privado
 - 6.5.4. La obligación de conformidad con el contrato (arts. 3 y 4). La determinación de las faltas de conformidad del bien comprado
 - 6.5.4.a) Los distintos criterios de conformidad del bien con el contrato
 - 6.5.4.b) Las cuestiones relativas a la publicidad y al etiquetado de los bienes sujetos a conformidad
 - 6.5.4.c) El caso particular de la incorrecta instalación del bien adquirido
 - 6.5.4.d) Los supuestos de exoneración de responsabilidad del vendedor por las declaraciones públicas acerca del bien o producto adquirido
 - 6.5.4.e) Exención de responsabilidad del vendedor. La evaluación de las conductas de las partes contratantes
 - 6.5.4.f) El momento de la evaluación de la falta de conformidad: la entrega de la cosa
 - 6.5.4.g) La dificultad de la prueba de la disconformidad del bien
 - 6.5.5. Derechos del consumidor. El contenido de la protección del consumidor: los medios de tutela

del consumidor. Acciones y plazos (arts. 5 a 10)

- 6.5.5.a) Las distintas medidas de protección del consumidor: el saneamiento por disconformidad del bien
- 6.5.5.b) Primera opción de saneamiento: el derecho a la sustitución o reparación del bien. Sus limitaciones
- 6.5.5.c) El derecho a la elección del tipo de saneamiento por el consumidor
- 6.5.5.d) Gratuidad y plazo razonable del saneamiento elegido
- 6.5.5.e) Criterios específicos para el cómputo del plazo dentro de la reparación o sustitución del bien. La interrupción o suspensión del plazo
- 6.5.5.f) Frustración de la reparación o sustitución del bien: insatisfacción del derecho del consumidor
- 6.5.5.g) Segunda opción de saneamiento: el derecho a la rebaja proporcional del precio o a la resolución contractual
- 6.5.5.h) Los distintos plazos de ejercicio del saneamiento por disconformidad en la venta de bienes muebles de consumo
- 6.5.5.i) El refuerzo de la protección del consumidor: la «acción directa contra el productor o fabricante»
- 6.5.5.j) La transmisión de la condición de beneficiario de la garantía legal y de la garantía comercial
- 6.5.5.k) Concurrencia de remedios e incompatibilidad de acciones. La acción de responsabilidad por daños y perjuicios
- 6.5.6. La garantía comercial en la LGVBC (art. 11)
 - 6.5.6.a) La libre competencia de mercado y los diversos tipos de garantía comercial. El caso particular de la «ampliación» de la garantía comercial
 - 6.5.6.b) Principios generales de la garantía comercial. La complementariedad y su necesario carácter adicional
 - 6.5.6.c) La publicidad como parte integrante del contenido de la garantía comercial
 - 6.5.6.d) El alcance de la vinculación contractual del garante con el consumidor o usuario
 - 6.5.6.e) Control de legalidad del contenido mínimo de la garantía comercial
 - 6.5.6.f) Las formalidades de la garantía comercial
 - 6.5.6.g) Plazo de prescripción de la acción derivada de la garantía comercial

PARTE III

Protección de la salud y de la seguridad de los consumidores y usuarios

1. El derecho a la salud y a la seguridad de los consumidores: concepto y extensión

(Luis González Morán)

- 1.1. Líneas comunitarias
- 1.2. La situación española
 - 1.2.1. La legislación
 - 1.2.1.a) La Constitución Española de 1978
 - 1.2.1.b) El art. 2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
 - 1.2.1.c) La Ley General de Sanidad
 - 1.2.1.d) La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica
 - 1.2.1.e) La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud
 - 1.2.2. El papel de la jurisprudencia
 - 1.2.2.a) Aplicación a la reclamación de responsabilidad por los daños causados por productos
 - 1.2.2.b) Inicial rechazo a la aplicación del régimen de la LGDCU a la responsabilidad derivada de la prestación de servicios médicos
 - 1.2.2.c) Punto de inflexión en esta orientación jurisprudencial: aplicación de la normativa de la LGDCU a la responsabilidad de los daños causados por los «servicios sanitarios»
2. La reparación del daño causado por productos

(Luz María García García)

- 2.1. Introducción
- 2.2. Normativa aplicable
- 2.3. Ejercicio de acciones
 - 2.3.1. Responsabilidad contractual y responsabilidad extracontractual
 - 2.3.2. La doctrina de la «unidad de la culpa civil», el principio «iura novit curia» y la congruencia de la sentencia
 - 2.3.3. La acumulación de acciones
 - 2.3.4. Régimen general de responsabilidad y leyes especiales
- 2.4. Régimen de responsabilidad del Código Civil
 - 2.4.1. Responsabilidad contractual
 - 2.4.1.a) La acción de saneamiento por vicios ocultos
 - 2.4.1.b) La acción general de responsabilidad contractual

- 2.4.2. Responsabilidad extracontractual
 - 2.4.2.a) La antijuridicidad de la conducta
 - 2.4.2.b) La culpa
 - 2.4.2.c) La relación de causalidad
- 2.5. El Cap. VIII de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
 - 2.5.1. Sujetos protegidos y legitimación activa
 - 2.5.2. Sujetos responsables y legitimación pasiva
 - 2.5.3. Extensión objetiva: productos causantes del daño
 - 2.5.4. Daño indemnizable
 - 2.5.5. Régimen de responsabilidad y causas de exoneración
 - 2.5.5.a) Régimen general de responsabilidad: art. 26 LGDCU
 - 2.5.5.b) Régimen especial de responsabilidad: art. 28 LGDCU
 - 2.5.6. Prescripción y caducidad
 - 2.5.7. El seguro de responsabilidad civil: art. 30 LGDCU
- 2.6. La Ley 22/1994, de 6 de julio, sobre responsabilidad del fabricante por productos defectuosos
 - 2.6.1. Sujetos protegidos y legitimación activa
 - 2.6.2. Sujetos responsables y legitimación pasiva
 - 2.6.2.a) Importador
 - 2.6.2.b) Fabricante de parte integrante
 - 2.6.2.c) Fabricante aparente
 - 2.6.2.d) Suministrador
 - 2.6.2.e) Intervención de tercero en la causación del daño
 - 2.6.2.f) Solidaridad entre responsables
 - 2.6.3. El concepto de «producto defectuoso»
 - 2.6.3.a) Concepto de «producto»
 - 2.6.3.b) Concepto de «defecto»
 - 2.6.3.b) 1. La presentación del producto
 - 2.6.3.b) 2. El uso razonablemente previsible del producto

- 2.6.3.b) 3. El momento de la puesta en circulación del producto
- 2.6.3.b) 4. La seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie
- 2.6.3.b) 5. Puesta en circulación posteriormente de un producto más perfeccionado
- 2.6.3.b) 6. Tipos de defectos
- 2.6.4. Daño indemnizable
- 2.6.5. Régimen de responsabilidad y causas de exoneración
 - 2.6.5.a) Prueba que incumbe al perjudicado demandante
 - 2.6.5.b) Prueba que incumbe al fabricante demandado
 - 2.6.5.b) 1. No puesta en circulación del producto
 - 2.6.5.b) 2. Inexistencia del defecto en el momento de la puesta en circulación del producto
 - 2.6.5.b) 3. Producto no fabricado para la venta ni en el ámbito de una actividad profesional o empresarial
 - 2.6.5.b) 4. Defecto debido a la aplicación de normas imperativas
 - 2.6.5.b) 5. Riesgos del desarrollo
 - 2.6.5.b) 6. Defecto debido a fabricante del producto final
 - 2.6.5.b) 7. Culpa exclusiva de la víctima
- 2.6.6. Prescripción y caducidad

3. La responsabilidad del prestador de servicios

(Luis González Morán)

- 3.1. Introducción
- 3.2. La responsabilidad del prestador de servicios en general en la LGDCU
 - 3.2.1. Los sistemas de responsabilidad del prestador de servicios en la LGDCU
 - 3.2.2. Aplicación jurisprudencial de los sistemas de la responsabilidad del prestador de servicios de la LGDCU
 - 3.2.2.a) Invocación acumulada (e indiscriminada) de preceptos de la propia LGDCU
 - 3.2.2.b) Específica interpretación y utilización del art. 25 LGDCU
 - 3.2.2.c) Responsabilidad por culpa con instauración del principio de inversión de la carga de la prueba
 - 3.2.2.d) Calificación de esta Ley y relación con otras normativas
 - 3.2.2.e) Invocación conjunta de la normativa de la LGDCU y de otros regímenes de

responsabilidad

3.2.2.f) Responsabilidad solidaria de prestadores de servicios

3.2.2.g) Gas y electricidad (después de la entrada en vigor de la Ley 22/1994, de 6 de julio)

3.3. La responsabilidad del prestador de servicios médicos: el art. 28 de la LGDCU frente a la responsabilidad del médico y de las instituciones sanitarias públicas y privadas

3.3.1. Responsabilidad por contagios de SIDA o HEPATITIS C mediante transfusiones de sangre

3.3.2. Responsabilidad por las consecuencias de otras infecciones hospitalarias postoperatorias

3.3.3. Responsabilidad por falta de información o información insuficiente

3.3.4. Responsabilidad por reacción alérgica debida a la administración de anestésicos

3.3.5. Lesiones oftalmológicas

3.3.6. La responsabilidad por servicios médicos en otros supuestos

3.3.6.a) Parada cardiorrespiratoria tras operación de extirpación de vesícula biliar

3.3.6.b) Lesiones causadas a neonato durante estancia en incubadora (con pérdida posterior de visión) por insuficiente vigilancia oftalmológica

3.3.6.c) Responsabilidad civil por gestación tras implantación de DIU defectuoso

3.3.6.d) Responsabilidad civil por rotura de un segmento de catéter

3.3.6.e) Responsabilidad civil por «negligencias omisivas»

3.3.6.f) Responsabilidad por intervención quirúrgica con graves secuelas

3.3.6.g) Responsabilidad de los laboratorios por la infección de Hepatitis C debida al empleo de un producto farmacéutico que contenía el virus

3.3.6.h) No se aplica el art. 28.2 de la LGDCU, a pesar de haber sido invocado en el recurso de casación

3.4. A manera de conclusiones

4. La responsabilidad de la Administración

(Luis González Morán)

4.1. Introducción

4.2. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

4.3. Reacción de la jurisprudencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo frente a la Ley 30/1992

4.3.1. La jurisdicción civil se sigue reconociendo competente para conocer de la responsabilidad

patrimonial de la Administración

4.3.2. La jurisdicción civil se atribuye la competencia no por la legislación actual, sino por la vigente en el momento en que sucedieron los hechos y se inició el proceso

4.3.3. La jurisdicción civil reconoce la exclusiva competencia de la jurisdicción contencioso-administrativa en esta materia y se abstiene de conocer

4.4. Las reformas legislativa posteriores

4.4.1. Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

4.4.2. Ley Orgánica 6/1998, de 13 de julio, de reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial

4.4.3. Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

4.4.4. Consideración especial relativa a los servicios médicos

4.4.5. Algunas conclusiones de estas reformas legislativas

4.5. La responsabilidad patrimonial de la Administración en la jurisdicción contencioso-administrativa

4.5.1. La lesión

4.5.2. Que la lesión no provenga de fuerza mayor

4.5.3. Que exista una relación de causalidad entre la actividad administrativa y el resultado dañoso

4.6. Examen de algunos supuestos de responsabilidad patrimonial de la Administración pública sanitaria

4.6.1. El funcionamiento anormal de los servicios públicos

4.6.2. El funcionamiento normal de los servicios públicos

PARTE IV

RESPONSABILIDAD PENAL Y ACCESO A LA JUSTICIA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. La protección penal de los consumidores y

usuarios

(Javier Gustavo Fernández Teruelo)

1.1. Aspectos previos: la protección de intereses individuales y colectivos de los consumidores

1.2. Delitos contra los intereses económicos de los consumidores

1.2.1. Aspectos introductorios

1.2.2. La protección patrimonial directa del consumidor individual a través del delito de estafa

- 1.2.2.a) Tipo básico y modalidades agravadas
- 1.2.2.b) La lesión de los intereses económicos de los consumidores a través de internet: conductas fraudulentas subsumibles en la estafa y en la estafa informática
- 1.2.3. La protección de los intereses económicos de los consumidores (arts. 281 a 286 CP)
- 1.2.4. Detracción de materias primas (art. 281 CP)
- 1.2.5. Publicidad falsa o fraudulenta (art. 282 CP)
- 1.2.6. Facturación ilícita mediante manipulación de aparatos de medición automática (art. 283 CP)
- 1.2.7. Intentar alterar los precios que habrían de resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores, servicios o cualesquiera otras cosas que sean objeto de contratación (art. 284 CP)
- 1.2.8. Abuso de información relevante -insider trading- (art. 285 CP)
- 1.2.9. Acceso ilícito a servicios de comunicaciones (art. 286 CP)
- 1.2.10. Procedibilidad (art. 287 CP)
- 1.2.11. Publicación de la sentencia y consecuencias accesorias del art. 129 CP (art. 288 CP)
- 1.3. Delitos contra la salud de los consumidores
 - 1.3.1. La lesión de la salud y la vida de los consumidores
 - 1.3.2. La puesta en peligro de la salud y la vida de los consumidores: los delitos contra la salud pública (arts. 359 a 367 CP). Cuestiones generales
 - 1.3.3. Elaboración y tráfico ilícito de sustancias nocivas para la salud (arts. 359 y 360 CP)
 - 1.3.4. Delitos relacionados con los medicamentos (arts. 361 y 362.1 CP). Tipos agravados (art. 362.2 y 3 CP)
 - 1.3.5. Delitos alimentarios (art. 363. 364 y 365 CP)
 - 1.3.6. Consecuencias accesorias (art. 366 CP)
 - 1.3.7. Imprudencia grave (art. 367 CP)

2. El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios

(Lorenzo M. Bujosa Vadell)

- 2.1. El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios
 - 2.1.1. Introducción
 - 2.1.2. La protección de intereses de grupo: difusos y colectivos
- 2.2. El acceso a la justicia en Derecho comunitario

- 2.3. El acceso a la justicia en Derecho español
 - 2.3.1. La protección jurisdiccional de los consumidores y usuarios
 - 2.3.2. El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva de los consumidores y usuarios
 - 2.3.3. Sujetos: el órgano jurisdiccional y las partes
 - 2.3.3.a) El órgano jurisdiccional: competencia territorial y cláusulas de sumisión
 - 2.3.3.b) Las partes
 - 2.3.3.b) 1. Problemas de capacidad para ser parte
 - 2.3.3.b) 2. Representación
 - 2.3.3.b) 3. La representatividad
 - 2.3.3.b) 4. Legitimación para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios
 - 2.3.4. Objeto. La pretensión en los procesos en materia de consumo
 - 2.3.5. Otras cuestiones procesales
 - 2.3.5.a) Notificación a los interesados e intervención procesal
 - 2.3.5.b) Asistencia jurídica gratuita
 - 2.3.5.c) Acumulación de procesos
 - 2.3.5.d) Medidas cautelares
 - 2.3.5.e) Prueba
 - 2.3.5.f) Efectos de las sentencias. ¿Extensión subjetiva de la cosa juzgada?
 - 2.3.5.g) Ejecución de las sentencias
 - 2.3.6. Consideración específica de la Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación
 - 2.3.6.a) La exigencia comunitaria de medios adecuados para la cesación del uso de cláusulas abusivas en los contratos con consumidores
 - 2.3.6.b) La regulación española del control de las cláusulas abusivas
 - 2.3.6.c) Las pretensiones colectivas de control abstracto de las condiciones generales
 - 2.3.6.c) 1. Las pretensiones de cesación
 - 2.3.6.c) 2. Las pretensiones de retractación
 - 2.3.6.c) 3. Las pretensiones meramente declarativas
 - 2.3.6.d) Legitimación activa

- 2.3.6.e) Legitimación pasiva
- 2.3.6.f) Dictamen de conciliación
- 2.3.6.g) Intervención procesal
- 2.3.6.h) Prescripción
- 2.3.6.i) Efectos de la sentencia
- 2.3.6.j) Publicidad de las sentencias

2.4. El arbitraje de consumo

- 2.4.1. Regulación
- 2.4.2. Sujetos
- 2.4.3. Objeto
- 2.4.4. Formalización del convenio arbitral
- 2.4.5. Procedimiento
- 2.4.6. Decisión: el laudo arbitral
- 2.4.7. Medios de impugnación
- 2.4.8. Medidas cautelares
- 2.4.9. Efectos del laudo
- 2.4.10. Ejecución

3. Las reclamaciones en vía administrativa

(Pedro Nevado Batalla)

- 3.1. Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario. Oficinas de reclamación
- 3.2. Hojas de reclamación y procedimiento
- 3.3. Sanciones administrativas
 - 3.3.1. Deberes de agentes y operadores. Especial atención al deber de información
 - 3.3.2. Régimen sancionador
 - 3.3.3. Procedimiento sancionador

Anexos

- 1. Formularios

Índice de Formularios

General

- Denuncia ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor -OMIC- (Luz María García García)
- Formulario europeo de reclamación para el consumidor conforme al modelo oficial de la Unión Europea (Luz María García García)

Arbitraje

- Solicitud de arbitraje, para presentar directamente o a través de una asociación de consumidores, en la Junta Arbitral Nacional de Consumo, o en la de ámbito autonómico, provincial, de mancomunidad o municipal que corresponda (Luz María García García)

Asociaciones de Consumidores

- Demanda de Juicio Ordinario interpuesta por una asociación de consumidores contra una entidad de crédito instando la nulidad de determinadas condiciones de un contrato de préstamo hipotecario por abusivas (con base en lo dispuesto en los arts. 10 y 10 bis LGDCU, éste último en su redacción dada por la LCG) y en la que se interesa la llamada al proceso a todos quienes tengan la condición de perjudicados por haber suscrito contratos de préstamos hipotecarios con la demandada sujetos a las cláusulas que se impugnan por abusivas (Luis Suárez Mariño)

Condiciones Generales de los Contratos

- Demanda de juicio ordinario ejercitando acumuladamente la acción de nulidad de determinadas condiciones generales de un contrato de compraventa, acción de resolución del contrato de compraventa al amparo de la legislación común (CC) y especial de defensa de derechos de los consumidores y usuarios (LGVBC y LGDCU), y acción de declaración de ineficacia de un contrato de préstamo para la financiación del bien a que se refiere la venta (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de Juicio Ordinario interpuesta por una asociación de consumidores contra una entidad de crédito instando la nulidad de determinadas condiciones de un contrato de préstamo hipotecario por abusivas (con base en lo dispuesto en los arts. 10 y 10 bis LGDCU, éste último en su redacción dada por la LCG) y en la que se interesa la llamada al proceso a todos quienes tengan la condición de perjudicados por haber suscrito contratos de préstamos hipotecarios con la demandada sujetos a las cláusulas que se impugnan por abusivas (Luis Suárez Mariño)
- Reclamación al defensor del cliente de un Banco solicitando el reintegro de las cantidades cobradas como consecuencia de la aplicación de la cláusula de redondeo al alza en un préstamo a interés variable (Luz María García García)
- Demanda de juicio ordinario en reclamación de indemnización de daños y perjuicios por retraso en la entrega de la vivienda con base en la normativa del CC (sobre obligaciones y contratos) y la LGDCU (arts. 10 y 10 bis LGDCU, éste último en su redacción dada por la LCG), en cuanto a la naturaleza abusiva de cláusulas contractuales exoneradoras de la responsabilidad por retraso en la entrega a favor de la promotora (Luis Suárez Mariño)

Contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles

- Demanda reconvenzional solicitando anulación de venta realizada fuera de establecimiento mercantil (Luis Suárez Mariño)

Crédito al consumo

- Escrito a una empresa de ventas a distancia comunicando el desistimiento del contrato de

compraventa, reclamando la devolución de las sumas pagadas y solicitando resolución del contrato de financiación vinculado (Luz María García García)

- Demanda de juicio ordinario ejercitando acumuladamente acciones de resolución por incumplimiento contractual, declarativa de la vinculación entre dicho contrato y el de su financiación, y resolutoria de éste último (Ángel Bernal del Castillo)
- Demanda de juicio ordinario ejercitando acumuladamente la acción de nulidad de determinadas condiciones generales de un contrato de compraventa, acción de resolución del contrato de compraventa al amparo de la legislación común (CC) y especial de defensa de derechos de los consumidores y usuarios (LGVBC y LGDCU), y acción de declaración de ineficacia de un contrato de préstamo para la financiación del bien a que se refiere la venta (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario ejercitando derecho del consumidor a reembolsar anticipadamente el préstamo concedido en el ámbito del crédito al consumo (Ángel Bernal del Castillo)

Garantía de bienes de consumo

- Demanda de juicio verbal ejercitando la acción de resolución del contrato de compraventa de mobiliario ex art. 1124 y concordantes del CC y alternativamente las dimanantes de la garantía legal (ex art. 11 LGVBC) y de la garantía comercial (ex art. 11 LGDCU) (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario interpuesta por adquirente de automóvil que se incendia con carácter solidario contra el vendedor en ejercicio de la acción dimanante de la garantía legal otorgada por la LGVBC exigiendo la sustitución del vehículo siniestrado por uno nuevo, la acción indemnizatoria ex art. 1101 y concordantes CC por todos los daños y perjuicios derivados del incendio, frente al fabricante en ejercicio de las acciones de responsabilidad civil del fabricante ex art. 1 LRCP por las lesiones causadas al conductor, de las dimanantes de los arts. 25 a 28 de la LGDCU y 1902 del CC por los demás daños y perjuicios causados al conductor, y de las acciones dimanantes de la garantía comercial (compatible con la garantía legal) ex art. 11 LGDCU por los daños del propio vehículo (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario ejercitando acumuladamente la acción de nulidad de determinadas condiciones generales de un contrato de compraventa, acción de resolución del contrato de compraventa al amparo de la legislación común (CC) y especial de defensa de derechos de los consumidores y usuarios (LGVBC y LGDCU), y acción de declaración de ineficacia de un contrato de préstamo para la financiación del bien a que se refiere la venta (Luis Suárez Mariño)

Presupuesto previo

- Contestación a demanda de reclamación de pago por la realización de obras en una vivienda, con allanamiento parcial del demandado e invocando la existencia de presupuesto previo y la vinculación del demandante al mismo en cuanto a materiales y repercusión del iva (Claudio Alvargonzález Terrero)

Publicidad

- Demanda de juicio ordinario formulada por un padre y su hija por los daños y perjuicios derivados de la no convalidación del curso contratado y realizado en el extranjero por la hija, incumpliendo lo prometido en folleto publicitario en cuanto a la convalidación de los estudios cursados ejercitando las acciones de indemnización de daños y perjuicios de los arts. 1101, 1104 y 1106 del CC y, subsidiariamente la de responsabilidad civil ex art. 1902 del propio CC y 25 de la LGDCU, y acumuladamente la acción de cesación de la publicidad ilícita por ser engañosa de los artículos (3,4, 25 y 26 de la LGP) (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario interpuesta por adquirente de vivienda contra una promotora instando la condena judicial a colocar una concreta modalidad de ventanas monoblok con persiana ofertadas en la memoria de calidades y publicidad de una promoción y no incorporadas al proyecto técnico ni ejecutadas

(Luis Suárez Mariño)

- Escrito solicitando el cese comunicaciones comerciales no solicitadas (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de acceso a los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Escrito reclamando la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos por denegación del derecho de acceso a los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de exclusión de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada para fines de publicidad y prospección comercial (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de exclusión de los datos personales incluidos en los repertorios telefónicos de acceso público (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de oposición al tratamiento de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de rectificación de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Escrito reclamando la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos por denegación del derecho de rectificación de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Escrito ejercitando el derecho de cancelación de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (Luz María García García)
- Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos por denegación del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o exclusión (Luz María García García)

Responsabilidad por Productos

- Demanda de juicio ordinario interpuesta por adquirente de automóvil que se incendia con carácter solidario contra el vendedor en ejercicio de la acción dimanante de la garantía legal otorgada por la LGVBC exigiendo la sustitución del vehículo siniestrado por uno nuevo, la acción indemnizatoria ex art. 1101 y concordantes CC por todos los daños y perjuicios derivados del incendio, frente al fabricante en ejercicio de las acciones de responsabilidad civil del fabricante ex art. 1 LRCP por las lesiones causadas al conductor, de las dimanantes de los arts. 25 a 28 de la LGDCU y 1902 del CC por los demás daños y perjuicios causados al conductor, y de las acciones dimanantes de la garantía comercial (compatible con la garantía legal) ex art. 11 LGDCU por los daños del propio vehículo (Luis Suárez Mariño)

Seguros

- Demanda de juicio ordinario interpuesta por cliente de un banco con seguro de accidentes ligado a la cuenta, contra la compañía de seguros solicitando la entrega del capital asegurado al haber ocurrido riesgo cubierto por el seguro, tras negativa de la aseguradora a dicho pago alegando condiciones generales limitativas de los derechos del asegurado (Luis Suárez Mariño)

Servicios en general

- Hoja de encargo profesional para abogados (Luz María García García)

- Demanda de juicio verbal formulada por consumidor contra estación de servicio en reclamación de indemnización por los daños causados a su vehículo por suministro de combustible de diferente clase, ejercitando acumuladamente las acciones de responsabilidad contractual ex art. 1101 y concordantes del CC y de responsabilidad extracontractual ex arts. 1902 y 25 LGDCU (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio verbal contra la vendedora y organizadora de un viaje combinado solicitando indemnización por los daños y perjuicios derivados del cumplimiento defectuoso de la prestación contratada, con base en la Ley reguladora de los viajes combinados y normativa general en materia de contratos y de defensa de los consumidores y usuarios (Luis Suárez Mariño)
- Carta tipo de reclamación por cortes en el suministro eléctrico (Luz María García García)

Servicios financieros

- Escrito para la presentación de quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente de una entidad bancaria (Luz María García García)
- Reclamación al defensor del cliente de un Banco por mala práctica bancaria -cobro indebido de comisiones- (Luis Suárez Mariño)
- Reclamación al defensor del cliente de un Banco solicitando el reintegro de las cantidades cobradas como consecuencia de la aplicación de la cláusula del redondeo al alza en un préstamo a interés variable (Luz María García García)
- Formulario para la presentación de quejas y reclamaciones ante el servicio de reclamaciones del Banco de España por los usuarios de servicios bancarios (Luz María García García)
- Demanda de juicio ordinario interpuesta por una asociación de consumidores contra una entidad de crédito instando la nulidad de determinadas condiciones de un contrato de préstamo hipotecario por abusivas (con base en lo dispuesto en los arts. 10 y 10 bis LGDCU, éste último en su redacción dada por la LCG) y en la que se interesa la llamada al proceso a todos quienes tengan la condición de perjudicados por haber suscrito contratos de préstamos hipotecarios con la demandada sujetos a las cláusulas que se impugnan por abusivas (Luis Suárez Mariño)
- Escrito ejercitando el derecho de oposición a la inclusión en un «Registro de Morosos» (Luz María García García)

Servicios sanitarios

- Escrito reclamando copia de la historia clínica completa de un paciente (Luz María García García)
- Escrito reclamando copia de la historia clínica completa de un paciente -fórmula amplia- (Luz María García García)
- Demanda de juicio ordinario interpuesta por una paciente contra mutua de seguros con la que tenía contratado seguro de asistencia médica y un médico ginecólogo de dicha mutua por los daños y perjuicios derivados de una operación quirúrgica con base en los arts. 1902 y concordantes CC, el art. 25 LGDCU y contra la Cía. aseguradora de la responsabilidad civil del médico con base en la acción directa del art. 76 LCS (Luis Suárez Mariño)
- Reclamación por la que se inicia el procedimiento de responsabilidad patrimonial del Servicio de Salud u órgano autonómico equivalente por daños derivados del deficiente servicio de asistencia sanitaria (Alfonso Ruisanche Acebal)
- Reclamación previa por la que se inicia el procedimiento de responsabilidad patrimonial del

Servicio de Salud u órgano autonómico equivalente por falta de consentimiento informado (Luz María García García)

- Escrito solicitando información sobre el estado de la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial y la resolución expresa del mismo (Luz María García García)
- Escrito solicitando la resolución expresa de la reclamación previa de responsabilidad patrimonial, o en su caso la expedición del certificado del silencio producido (Luz María García García)
- Demanda de reclamación de responsabilidad patrimonial a la Administración Sanitaria por daños causados en centro público hospitalario como consecuencia de deficiencias en la prestación del servicio (Alfonso Ruisanche Acebal)

Turismo

- Demanda de juicio verbal contra la vendedora y organizadora de un viaje combinado solicitando indemnización por los daños y perjuicios derivados del cumplimiento defectuoso de la prestación contratada, con base en la Ley reguladora de los viajes combinados y normativa general en materia de contratos y de defensa de los consumidores y usuarios (Luis Suárez Mariño)
- Denuncia ante el Servicio Municipal de Consumo contra la empresa comercializadora de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico por vulneración de la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, reguladora de los mismos (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario instando la resolución de un derecho de aprovechamiento por turno, con devolución de la cantidad pagada anticipadamente en concepto de precio por duplicado (Luis Suárez Mariño)

Ventas a distancia

- Escrito a una empresa de ventas a distancia comunicando el desistimiento del contrato de compraventa, reclamando la devolución de las sumas pagadas y solicitando resolución del contrato de financiación vinculado (Luz María García García)

Ventas a plazos

- Demanda de juicio ordinario ejercitando el derecho de desistimiento del contrato en la venta a plazos de bienes muebles (Ángel Bernal del Castillo)

Vivienda

- Modelo de contrato de compraventa de vivienda nueva (Alicia de León Arce)
- Contestación a demanda de reclamación de pago por la realización de obras en una vivienda, con allanamiento parcial del demandado e invocando la existencia de presupuesto previo y la vinculación del demandante al mismo en cuanto a materiales y repercusión del iva (Claudio Alvargonzález Terrero)
- Demanda de juicio ordinario frente a promotora y profesionales intervinientes en proceso constructivo por defectos constructivos e incumplimientos contractuales (en relación a un edificio cuya licencia de edificación es posterior a la entrada en vigor de la Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación) (Luis Suárez Mariño)
- Demanda de juicio ordinario frente a promotora y profesionales intervinientes en proceso constructivo por defectos constructivos e incumplimientos contractuales (en relación a un conjunto inmobiliario cuya licencia de edificación es anterior a la entrada en vigor de la Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación), con solicitud de embargo preventivo de los bienes de la

promotora (Luis Suárez Mariño)

- Demanda de juicio ordinario en reclamación de indemnización de daños y perjuicios por retraso en la entrega de la vivienda con base en la normativa del CC (sobre obligaciones y contratos) y la LGDCU (arts. 10 y 10 bis de la LGDCU, éste último en su redacción dada por la LCG), en cuanto a la naturaleza abusiva de cláusulas contractuales exoneradoras de la responsabilidad por retraso en la entrega a favor de la promotora (Luis Suárez Mariño)

2. Legislación (Luz María García García)

Índice de legislación

Normativa comunitaria

Normativa estatal

Normativa autonómica

Legislación en tramitación

3. Jurisprudencia

Tribunal Superior de Justicia de las Comunidades Europeas

Tribunal Constitucional

Tribunal Supremo

Audiencia Nacional

Tribunales Superiores de Justicia

Audiencias Provinciales

Juzgados de Primera Instancia

Resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado