

ÍNDICE

CAPÍTULO I.- MERCADO ÚNICO Y CONSUMIDORES

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

CAPÍTULO II.- NOCIÓN DE CONSUMIDOR Y USUARIO

1. INTRODUCCIÓN Y REGULACIÓN NORMATIVA
2. CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL TRLGDCU

3. EL CONSUMIDOR VULNERABLE
4. CONCEPTO DE USUARIO
5. LA PERSONA JURÍDICA COMO CONSUMIDORA O USUARIA
6. EL CONCEPTO COMUNITARIO DE CONSUMIDOR
7. NOCIÓN DE CONSUMIDOR EN LAS LEYES AUTONÓMICAS DE PROTECCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS
 - 7.1. Andalucía
 - 7.2. Aragón
 - 7.3. Canarias
 - 7.4. Cantabria
 - 7.5. Castilla-La Mancha
 - 7.6. Castilla y León
 - 7.7. Cataluña
 - 7.8. Comunidad Valenciana
 - 7.9. Extremadura
 - 7.10. Galicia
 - 7.11. Illes Balears
 - 7.12. La Rioja
 - 7.13. Madrid
 - 7.14. Navarra
 - 7.15. País Vasco
 - 7.16. Principado de Asturias
 - 7.17. Región de Murcia

CAPÍTULO III.- LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1. LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y LA CONSTITUCIÓN
 - 1.1. La distribución de competencias en materia de consumo
 - 1.1.1. La estructura administrativa estatal en materia de consumo
 - 1.1.2. Conferencia Sectorial de Consumo
 - 1.2. Desarrollo de los preceptos constitucionales
 - 1.3. Cuadro Normativa autonómica
2. LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES: NORMATIVA APLICABLE CON CARÁCTER GENERAL
 - 2.1. Constitución de las asociaciones
 - 2.1.1. Acta fundacional

- 2.1.2. Estatutos
- 2.1.3. Inscripción
- 2.1.4. La condición de socio
- 2.1.5. Los órganos de la asociación
- 2.1.6. Patrimonio social y gestión económica
- 2.1.7. La suspensión de las actividades y la disolución o extinción de la asociación

3. RÉGIMEN BÁSICO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ASOCIACIONES DE ÁMBITO SUPRAAUTONÓMICO

- 3.1. Definición y fines de las asociaciones de consumidores
 - 3.1.1. Las cooperativas de consumidores y usuarios
 - 3.1.2. La integración en uniones, federaciones o confederaciones
 - 3.1.3. La independencia de las asociaciones de consumidores
 - 3.1.4. Cuadro Normativa autonómica

4. LA LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- 4.1. En defensa de los intereses de la asociación
- 4.2. En defensa de sus asociados
- 4.3. En defensa de los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios
- 4.4. Resumen
- 4.5. Las acciones de cesación
- 4.6. Las acciones judiciales contempladas en la legislación específica
- 4.7. El proyecto de Ley de acciones de colectivos:

5. USO EXCLUSIVO DE LA DENOMINACIÓN

- 5.1. La finalidad del precepto
 - 5.1.1. Las cooperativas de consumidores y usuarios

6. LA PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

- 6.1. Finalidad
- 6.2. Procedimiento a seguir

7. LA INDEPENDENCIA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

- 7.1. Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro
 - 7.1.1. Las asociaciones
 - 7.1.2. Las fundaciones
- 7.2. Percibo de ayudas económicas de empresas
- 7.3. La realización de comunicaciones comerciales de bienes y servicios

- 7.4. La autorización para el uso de signos de la asociación de consumidores y usuarios
- 7.5. Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores
- 7.6. El incumplimiento de las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 29 a 31 del RDL 1/2007
- 7.7. La actuación temeraria, judicialmente apreciada
- 7.8. Incumplir cualquier otra obligación legalmente impuesta
- 8. LA PARTICIPACIÓN EN SOCIEDADES MERCANTILES
 - 8.1. Requisitos de participación en sociedades mercantiles
 - 8.2. La responsabilidad por las conductas ilícitas
 - 8.3. El depósito de las cuentas
- 9. MARCO DE COLABORACIÓN
 - 9.1. Los ámbitos de este marco de colaboración
 - 9.1.1. Los sujetos
 - 9.1.2. Contenido
 - 9.1.3. Finalidad
 - 9.2. Forma del marco de colaboración
 - 9.3. Publicidad del marco
 - 9.4. Regulación futura prevista
- 10. CONVENIOS O ACUERDOS DE COLABORACIÓN
 - 10.1. Sujetos
 - 10.2. Contenido
 - 10.3. Publicidad
- 11. DEPÓSITO DE LAS CUENTAS ANUALES
 - 11.1. Contenido de las cuentas anuales
 - 11.2. Aprobación de las cuentas por las asociaciones
 - 11.3. Plazo y lugar del depósito
 - 11.4. Regulación futura prevista:
- 12. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DEPOSITADA
 - 12.1. Contenido de la información
 - 12.2. La forma de la publicidad
- 13. EL REGISTRO ESTATAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
 - 13.1. Alcance de la inscripción
 - 13.2. Relación con el registro nacional de asociaciones

- 13.3. Órgano administrativo encargado del registro
- 13.4. Control de la administración
- 13.5. Requisitos de inscripción en el registro
- 13.6. La resolución acordando la inscripción en el registro
- 13.7. Otras inscripciones
- 13.8. Régimen legal
- 13.9. Cuadro Normativa autonómica
- 14. CONTROL DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA INSCRIPCIÓN
- 15. LA EXCLUSIÓN DEL REGISTRO
 - 15.1. Causas de exclusión
 - 15.2. Procedimiento de exclusión
 - 15.3. La resolución y sus efectos
 - 15.4. Plazo de duración
- 16. COLABORACIÓN CON LOS REGISTROS AUTONÓMICOS
 - 16.1. Contenido de la colaboración
 - 16.2. Excepción al deber de colaboración
 - 16.3. Normas aplicables a todas las asociaciones
 - 16.4. La colaboración del REACU con otros registros autonómicos
- 17. DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
 - 17.1. Ser declaradas de utilidad pública
 - 17.1.1. Regulación legal
 - 17.1.2. El procedimiento administrativo de declaración
 - 17.1.3. Contenido sustantivo de la declaración
 - 17.1.4. Obligaciones
 - 17.2. Percibir ayudas y subvenciones públicas
 - 17.3. La representación de sus asociados y el ejercicio de acciones judiciales y la incorporación al consejo de consumidores y usuarios
 - 17.4. El disfrute del derecho de asistencia jurídica gratuita
 - 17.5. Alcance del derecho
 - 17.6. Contenido material del derecho
 - 17.7. Extensión temporal del derecho
 - 17.8. Condena en costas
 - 17.9. Cuadro Normativa autonómica
- 18. EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
 - 18.1. Naturaleza del consejo de consumidores y usuarios (CCU)

- 18.2. El acceso de las asociaciones al consejo
- 18.3. Composición del consejo de consumidores y usuarios
- 18.4. Las funciones del consejo de consumidores y usuarios
- 18.5. La colaboración del consejo de consumidores y usuarios con las asociaciones empresariales y con los consejos de ámbito autonómico
- 18.6. Los consejos de ámbito autonómico
- 19. LA AUDIENCIA EN CONSULTA
 - 19.1. La audiencia en consulta de los consumidores a través de sus asociaciones
 - 19.2. Clases de audiencia
 - 19.3. Forma de la audiencia
 - 19.4. El incumplimiento del deber de audiencia
 - 19.5. La audiencia a las asociaciones empresariales
 - 19.6. Representación en otros órganos
 - 19.7. Cuadro Normativa autonómica

CAPÍTULO IV.- EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- 1. INTRODUCCIÓN. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, MECANISMO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS
- 2. ORÍGENES Y JUSTIFICACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
 - 2.1. Los orígenes del Sistema Arbitral de Consumo se encuentran sin duda en el artículo 51.1 de la Constitución Española
 - 2.2. Justificación del Sistema Arbitral de Consumo
- 3. MARCO JURÍDICO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. EVOLUCIÓN
 - 3.1. Artículo 51.1 de la Constitución Española
 - 3.2. Artículo 31 de la LGDCU
 - 3.3. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios
 - 3.4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU)
 - 3.5. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del Sistema Arbitral de Consumo (RDSAC)
 - 3.6. Breve referencia a la derogada Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje
 - 3.7. Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, regulador del Sistema Arbitral de Consumo
 - 3.8. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje
 - 3.9. Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado
 - 3.10. La jurisprudencia del Tribunal Constitucional

4. INCIDENCIA DE LA POLÍTICA COMUNITARIA EUROPEA EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

5. NATURALEZA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

6. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- 6.1. Gratuidad
- 6.2. Accesibilidad
- 6.3. Especialización
- 6.4. Es un Sistema vinculante y ejecutivo para las partes
- 6.5. Agilidad
- 6.6. Privacidad
- 6.7. Voluntariedad

7. SUJETOS. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAC

- 7.1. Sujetos
- 7.2. Objeto y ámbito de aplicación
- 7.3. Competencia del SAC
 - 7.3.1. Competencia positiva: Cuestiones arbitrables en materia de consumo
 - 7.3.2. Competencia negativa: Cuestiones no arbitrables en materia de consumo
 - 7.3.2.1. Cuestiones excluidas comunes a todos los arbitrajes regulados por la Ley 60/2003
 - 7.3.2.2. Cuestiones excluidas específicas del arbitraje de consumo
 - 7.3.2.3. Cuestiones no recogidas en el artículo 2 RD 713/2024 sobre las que no podrá tramitarse el arbitraje de consumo
- 7.4. La inadmisión a trámite

8. LA DENOMINADA RECONVENCIÓN EMPRESARIAL

- 8.1. Concepto
- 8.2. Antecedentes
- 8.3. Regulación

9. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- 9.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo
 - 9.1.1. Constitución de las Juntas Arbitrales
 - 9.1.2. Composición
 - 9.1.3. Competencia Territorial
 - 9.1.4. Funciones
- 9.2. Los Órganos Arbitrales
 - 9.2.1. Órganos arbitrales colegiados. Composición y designación

- 9.2.2. Órganos arbitrales unipersonales. El árbitro único
 - 9.2.3. Funciones de los órganos arbitrales
 - 9.3. La nueva Organización del Sistema Arbitral de Consumo
 - 9.3.1. La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo
 - 9.3.2. El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
- 10. EL CONVENIO ARBITRAL DE CONSUMO
 - 10.1. Contenido
 - 10.2. Efectos
 - 10.3. Ofertas Públicas de Adhesión empresarial al SAC
 - 10.4. Forma del convenio arbitral
 - 10.5. Una referencia a los convenios arbitrales nulos
 - 10.6. Formalización del convenio arbitral de consumo
 - 10.7. La renuncia del convenio arbitral
 - 10.8. El convenio arbitral y el concurso de acreedores
- 11. EL ARBITRAJE DE CONSUMO ELÉCTRICO DEL RD 231/2008
- 12. LOS ÁRBITROS EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
 - 12.1. Capacidad para ser árbitro
 - 12.2. La equidad en el arbitraje de consumo
 - 12.3. Incompatibilidad y prohibiciones
 - 12.4. Designación y aceptación del cargo
 - 12.5. La abstención y la recusación
 - 12.6. La figura de la remoción
- 13. POTESTADES DE LOS ÁRBITROS. LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES
 - 13.1. ¿Hasta dónde alcanza la potestad del árbitro?
- 14. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO
 - 14.1. Principios
 - 14.2. Inicio del procedimiento
 - 14.3. Notificaciones
 - 14.4. Las partes
- 15. LA PRUEBA
 - 15.1. Proposición y admisibilidad
 - 15.2. Práctica
 - 15.3. Plazo
 - 15.4. Valoración de la prueba

- 15.5. Coste de las pruebas
- 16. LA AUDIENCIA
 - 16.1. Regulación y carácter
 - 16.2. Formalidades y desarrollo
 - 16.3. La conciliación en el transcurso de la Audiencia
 - 16.4. La modificación del “petitum”
- 17. EL LAUDO
 - 17.1. Carácter
 - 17.1.1. Efectos
 - 17.1.2. Deliberación y votación
 - 17.1.3. El laudo parcial
 - 17.2. Contenido y forma
 - 17.3. Plazos
 - 17.3.1. Cómputo
 - 17.3.2. Prórroga
 - 17.3.3. Expiración de plazo
 - 17.4. La impugnación “intra-arbitral” del laudo
 - 17.5. Otras terminaciones de las actuaciones arbitrales
 - 17.6. La ejecución forzosa del laudo
- 18. LA IMPUGNACIÓN “EXTRA-ARBITRAL” DEL LAUDO
 - 18.1. La anulación del laudo
 - 18.1.1. Motivos de anulación
 - 18.1.2. Procedimientos y efectos
 - 18.2. El Recurso de Revisión
- 19. REFORMA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
- 20. LEY DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

CAPÍTULO V.- VENTA A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO DEL EMPRESARIO

- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. SUJETOS DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA
 - 2.1. Concepto de consumidor y usuario
 - 2.2. Concepto de empresario
- 3. CONTRATOS A DISTANCIA
 - 3.1. Definición

- 3.2. Contratos a distancia excluidos
- 3.3. Clases de contratos a distancia
 - 3.3.1. Contratos electrónicos
 - 3.3.2. Contratos telefónicos
 - 3.3.3. Otros contratos a distancia
- 4. FASE PRECONTRACTUAL
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Información precontractual mínima en la contratación a distancia
 - 4.3. Integración de la oferta en el contrato
 - 4.4. Carga de la prueba y consecuencias del incumplimiento
 - 4.5. Conclusión
- 5. FASE CONTRACTUAL
- 6. PERFECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO
- 7. CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL
- 8. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES POR PARTE DEL EMPRESARIO
- 9. DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

CAPÍTULO VI.- PRÁCTICAS DESLEALES CON CONSUMIDORES

- 1. PRÁCTICAS DESLEALES CON CONSUMIDORES
 - 1.1. Regulación y definición de práctica comercial en las relaciones con consumidores
 - 1.2. Prácticas comerciales engañosas
 - 1.2.1. Definición legal
 - 1.2.2. Prácticas engañosas por confusión para los consumidores
 - 1.2.3. Prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad
 - 1.2.4. Prácticas señuelo y prácticas promocionales engañosas
 - 1.2.5. Prácticas engañosas sobre la naturaleza y propiedades de los bienes o servicios, su disponibilidad y los servicios posventa
 - 1.2.6. Venta piramidal
 - 1.2.7. Prácticas engañosas por confusión
 - 1.2.8. Prácticas comerciales encubiertas
 - 1.2.9. Otras prácticas que tienen la consideración de engañosas
 - 1.3. Omisiones engañosas
 - 1.4. Prácticas comerciales agresivas

- 1.4.1. Definición legal
- 1.4.2. Fundamento de la deslealtad
- 1.4.3. Prácticas comerciales agresivas por coacción
- 1.4.4. Prácticas comerciales agresivas por acoso
- 1.4.5. Prácticas comerciales agresivas en relación con los menores
- 1.4.6. Otras prácticas agresivas
- 1.5. Acciones en la Ley de Competencia Desleal
 - 1.5.1. Aspectos Generales
 - 1.5.2. Declarativa de deslealtad
 - 1.5.3. De cesación y prohibición de reiteración futura de conducta desleal cesada
 - 1.5.4. De remoción de efectos
 - 1.5.5. De rectificación de informaciones engañosas, incorrectas o falsas
 - 1.5.6. De resarcimiento de daños y perjuicios
 - 1.5.7. De enriquecimiento injusto
 - 1.5.8. Acciones y códigos de conducta

CAPÍTULO VII.- RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD Y GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 1. EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 1.1. El régimen general de responsabilidad
 - 1.1.1. Generalidades
 - 1.1.2. Disposiciones comunes en materia de responsabilidad
 - 1.1.3. Compatibilidad con las restantes acciones civiles
 - 1.1.4. Ámbito de protección
 - 1.1.4.1. Bienes destinados al consumo
 - 1.1.4.2. Bienes o servicios destinados objetivamente al uso o consumo privados
 - 1.1.5. Cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad
 - 1.1.6. Responsabilidad solidaria
 - 1.1.7. Intervención de un tercero
 - 1.2. Régímenes específicos contemplados en el TRLGDCU. El régimen de responsabilidad de los daños causados por productos
 - 1.2.1. Sujetos responsables
 - 1.2.2. Sujetos protegidos
 - 1.2.3. Concepto de producto

- 1.2.4. Producto defectuoso
 - 1.2.4.1. Noción de “legitimidad”
 - 1.2.4.2. La presentación del producto
 - 1.2.4.3. Momento de apreciación de la seguridad: la puesta en circulación del producto
 - 1.2.4.4. Tipos de defectos
 - 1.2.4.5. Productos defectuosos y productos peligrosos
 - 1.2.4.6. La seguridad del producto en atención a los restantes ejemplares de la misma serie
- 1.2.5. Daños comprendidos
- 1.2.6. La relación de causalidad entre la actividad realizada, el defecto y el daño
- 1.2.7. Cláusulas de exoneración de la responsabilidad del fabricante
 - 1.2.7.1. Puesta en circulación del producto
 - 1.2.7.2. No fabricación para la venta u otra forma de distribución con finalidad económica, en el marco de una actividad profesional o empresarial
 - 1.2.7.3. Elaboración del producto siguiendo las directrices de normas imperativas
 - 1.2.7.4. Los denominados “riesgos del desarrollo”. Aspectos más relevantes
 - 1.2.7.5. Exoneración del fabricante de parte integrante
- 1.2.8. La culpa del perjudicado
 - 1.2.8.1. La carga de la prueba
- 1.2.9. Personas perjudicadas
 - 1.2.10. Los daños indemnizables
 - 1.2.11. Montante de la indemnización
 - 1.2.12. La acción de reparación
 - 1.2.13. Ejercicio del derecho de regreso
 - 1.2.14. Prescripción de la acción
- 1.3. Regímenes específicos contemplados en el TRLGDCU. Daños causados por otros bienes y servicios
 - 1.3.1. Introducción
 - 1.3.2. El régimen general de responsabilidad
 - 1.3.3. El régimen especial de responsabilidad
 - 1.3.3.1. Límite cuantitativo de responsabilidad
 - 1.3.3.2. Plazo de prescripción

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

CAPÍTULO VIII.- RECLAMACIONES SECTORIALES DE CONSUMO

- 1. RECLAMACIONES EN MATERIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
 - 1.1. Marco legislativo
 - 1.2. Ámbito objetivo
 - 1.3. Ámbito subjetivo
 - 1.3.1. Cliente de productos y servicios financieros

1.3.2. Entidades prestadoras de servicios financieros

1.3.3. Ámbito material

1.4. Primer paso: Oficina de la entidad

1.5. Segundo paso: Departamento o Servicio de Atención al Cliente-Defensor del cliente

1.5.1. Departamento o Servicio de Atención al Cliente

1.5.2. Defensor del Cliente

1.5.3. Procedimiento para reclamar

1.5.3.1. ¿Por qué se puede reclamar?

1.5.3.2. ¿Cómo se presenta la reclamación?

1.5.3.3. ¿Dónde se presenta la reclamación?

1.5.3.4. Plazo para presentar la reclamación

1.5.3.5. Admisión a trámite de la reclamación

1.5.3.6. Subsanación

1.5.3.7. No admisión a trámite

1.5.3.8. Incompatibilidad de vías

1.5.3.9. Allanamiento

1.5.3.10. Desistimiento

1.5.3.11. Resolución

1.5.3.12. Efectos de la decisión

1.6. Tercer paso: Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

1.6.1. ¿Cómo funcionan los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros?

1.6.2. ¿Por qué se puede reclamar ante cada uno de los Servicios de Reclamaciones?

1.6.3. ¿Cuándo se puede reclamar ante un Servicio de Reclamaciones?

1.6.4. ¿Cómo y dónde se puede presentar una reclamación?

1.6.4.1. Supuestos especiales: Acumulación de expedientes y reclamaciones colectivas

1.6.4.2. Admisión a trámite de la reclamación y apertura del expediente

1.6.4.3. Subsanación

1.6.4.4. ¿En qué casos puede un Servicio de Reclamaciones no admitir a trámite una reclamación?

1.6.4.5. Incompatibilidad de vías

1.6.4.6. Resolución

1.7. Cuarto paso: Sistema Arbitral de Consumo/Tribunales de Justicia

2. RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.1. Introducción y definiciones

2.2. Ámbito de aplicación

2.3. Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas

2.3.1. Derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada

2.3.2. Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral

2.3.3. Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales

2.3.4. Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público

2.3.5. Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones

2.3.6. Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial

2.3.7. Derecho a una atención eficaz por el operador

2.3.8. Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar

2.3.9. Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja

2.3.10. Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional

2.3.11. Derecho a la protección de los datos de carácter personal

2.4. Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones

2.4.1. Reclamación ante el Servicio de atención al cliente de la operadora

2.4.2. Reclamación ante la Oficina de Usuarios de Telecomunicaciones de la SETSI

2.4.2.1. Requisitos y condiciones para reclamar ante la SETSI

2.4.2.2. Procedimiento para reclamar ante la SETSI

2.4.3. Reclamaciones sobre telecomunicaciones a través del Sistema Arbitral de Consumo

2.4.3.1. Introducción

2.4.3.2. Las Ofertas Públicas de Sometimiento de las operadoras de telecomunicaciones al Sistema Arbitral de Consumo

2.4.3.3. Tramitación de la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo

CAPÍTULO IX.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN, MEDIACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR —OMIC— HOJAS DE RECLAMACIONES, INFRACCIONES Y SANCIONES

1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, MEDIACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR —OMIC—

1.1. Definición de OMIC

1.2. Funciones de la OMIC

1.2.1. Nivel de prevención

1.2.2. Nivel de protección

1.2.3. Nivel de promoción

1.2.4. Nivel de participación

1.3. Hojas de Reclamaciones

1.3.1. Definición de Queja

1.3.2. Definición de Reclamación

1.3.3. Definición de Denuncia

1.3.4. Mediación y Arbitraje como Requisito Obligatorio: Clave en la Ley Orgánica 1/2025 para un Servicio Público de Justicia Eficiente

1.4. Infracciones y Sanciones

1.4.1. Infracciones

1.5. Directorio de reclamaciones; información al consumidor institucional de carácter público y privado

CAPÍTULO X.- DERECHO DE LA COMPETENCIA

1. INTRODUCCIÓN

2. DERECHO DE LA COMPETENCIA DESLEAL

2.1. Marco normativo

2.2. Los “actos de competencia desleal” de la LCD

2.2.1. La cláusula general de competencia desleal (art. 4)

2.2.2. Actos y omisiones engañosas (arts. 5 y 7)

2.2.3. Prácticas agresivas (art. 8)

- 2.2.4. Actos de confusión (art. 6)
- 2.2.5. Actos de imitación (art. 11)
- 2.2.6. Explotación de la reputación ajena (art. 12)
- 2.2.7. Actos de comparación (Art. 10)
- 2.2.8. Actos de denigración (art. 9)
- 2.2.9. Violación de secretos (art. 13)
- 2.2.10. Inducción a la infracción contractual (art. 14)
- 2.2.11. Violación de normas (art. 15)
- 2.2.12. Discriminación y dependencia económica (art. 16)
- 2.2.13. Venta a pérdida (art. 17)
- 2.2.14. Publicidad ilícita (art. 18)
- 2.3. Acciones
- 2.4. Breve referencia a la normativa en materia de publicidad
- 3. DERECHO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 - 3.1. Marco normativo: normas nacionales y normas de la U.E.
 - 3.2. Aplicación del Derecho de defensa de la competencia
 - 3.2.1. Aplicación de las normas europeas y nacionales
 - 3.2.2. Aplicación pública y aplicación privada
 - 3.3. Destinatarios de las normas y mercado relevante
 - 3.3.1. Destinatarios de las normas
 - 3.3.2. Mercado relevante
 - 3.4. Prácticas prohibidas
 - 3.4.1. Conductas colusorias
 - 3.4.2. Abuso de posición dominante
 - 3.4.3. Prácticas desleales con relevancia antitrust
 - 3.5. Breve referencia a las concentraciones y a las ayudas públicas

CAPÍTULO XI.- LA CONTRATACIÓN POR CONDICIONES NO NEGOCIADAS CON EL CONSUMIDOR. CLÁUSULAS ABUSIVAS

- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. NORMATIVA APLICABLE
- 3. PRIMACÍA DEL DERECHO DE LA UNIÓN EUROPEA
- 4. POSICIÓN RELEVANTE DEL TJUE
- 5. CLÁUSULAS ABUSIVAS
 - 5.1. Definición legal

5.2. Requisitos

5.2.1. No negociadas

5.2.1.1. Significado de negociación

5.2.1.2. Prueba de la negociación

5.2.2. Desequilibrio importante de los derechos y obligaciones

5.2.3. Buena fe

5.3. Criterios para apreciar la cláusula abusiva

5.4. Revisión de oficio del carácter abusivo

5.4.1. Fundamento

5.4.2. Límites a la revisión

5.4.2.1. Cosa juzgada

5.4.2.2. Las disposiciones legales

5.4.2.3. El consentimiento del consumidor

5.5. No vinculación

5.5.1. Normativa

5.5.2. Transposición al ordenamiento interno

5.5.3. Efectos

5.5.4. Regla excepcional

6. CONDICIONES GENERALES NO TRANSPARENTES

6.1. Objeto del control de transparencia

6.2. Concepto de transparencia

6.3. Información precontractual

6.4. Diferencia con el control de incorporación contractual

6.5. Diferencia con el error-vicio en el consentimiento

6.6. Intervención notarial

6.7. Efecto de la falta de transparencia. Nulidad

7. CLÁUSULA LIMITACIÓN A LA VARIABILIDAD DEL TIPO DE INTERÉS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS (CLÁUSULA SUELO)

7.1. Información precontractual exigible

7.2. Pautas de enjuiciamiento

7.3. Conocimiento del consumidor

7.4. Nulidad; limitación temporal de los efectos

8. CLÁUSULA DE REFERENCIA AL IRPH

9. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

9.1. Pacto de vencimiento anticipado

- 9.1.1. Criterios para su valoración
- 9.1.2. Naturaleza legal e imperativa
- 9.1.3. Incidencia en la ejecución hipotecaria
 - 9.1.3.1. Irrelevancia de cómo la aplicó el profesional
 - 9.1.3.2. Efectos del carácter abusivo
- 9.2. Intereses de demora
 - 9.2.1. Normativa aplicable
 - 9.2.2. Artículo 114 Ley Hipotecaria
 - 9.2.3. Pautas para valorar el carácter abusivo
 - 9.2.4. Efectos; nulidad
 - 9.2.5. Posición del Tribunal Supremo
- 9.3. Pacto de modificación unilateral del interés
- 9.4. Cláusula de gastos
 - 9.4.1. Gastos Notariales y de Registro
 - 9.4.2. Gastos pre-procesales y procesales
 - 9.4.3. Tributos
 - 9.4.3.1. Impuesto de Actos Jurídicos Documentados
 - 9.4.4. Gasto de Tasación
 - 9.4.5. Gastos de Gestoría
 - 9.4.6. Prescripción de la acción de restitución.⁹

CAPÍTULO XII.- LOS DERECHOS DEL PACIENTE ANTE LOS ACTOS MÉDICOS

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

CAPÍTULO XIII.- ATENCIÓN AL CLIENTE

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

FORMULARIOS EXTRAJUDICIALES

FORMULARIOS JUDICIALES

LISTADO DE VOCES