

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

(Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios)

2ª Edición

Dirección: **ALICIA DE LEÓN ARCE**

Coordinación: **LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA**

Autores:

CLAUDIO ALVARGONZÁLEZ TERRERO

Abogado

M^a DEL MAR ANDREU MARTÍ

*Doctora en Derecho. Prof^a Titular de Derecho
Mercantil*

Universidad Popular de Cartagena

ADOLFO AURIOLES MARTÍN

*Doctor en Derecho. Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad de Málaga*

JAVIER AVILÉS GARCÍA

*Doctor en Derecho. Profesor Titular de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

M^a JESÚS AZA CONEJO

*Profesora Titular E.U. de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

ÁNGEL BERNAL DEL CASTILLO

*Abogado. Profesor Asociado de Derecho Mercantil
Universidad de Oviedo*

LORENZO M. BUJOSA VADELL

*Doctor en Derecho. Prof. Titular de Derecho Procesal
Universidad de Salamanca*

ALICIA DE LEÓN ARCE

*Doctora en Derecho. Prof^a Titular de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

JAVIER GUSTAVO FERNÁNDEZ TERUELO

*Doctor en Derecho. Prof. Titular de Derecho Penal
Universidad de Oviedo*

MARGARITA FUENTE NORIEGA

*Doctora en Derecho. Prof^a Titular de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA

*Licenciada en Derecho. Investigadora adscrita al
Departamento de Derecho Privado y de la Empresa.
Universidad de Oviedo*

LUIS GONZÁLEZ MORÁN

*Abogado. Doctor en Derecho. Profesor Titular jubilado
de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

M^a CRUZ MAYORGA TOLEDANO

*Licenciada en Derecho. Prof^a Ayudante de Derecho
Mercantil
Universidad de Málaga*

CARMEN MORENO-LUQUE CASARIEGO

*Doctora en Derecho. Prof^a Titular de Derecho Civil
Universidad de Oviedo*

PEDRO T. NEVADO-BATALLA MORENO

*Doctor en D^o Prof. Titular de D^o Administrativo
Universidad de Salamanca*

DOLORES PALACIOS GONZÁLEZ

*Doctora en Derecho. Profesora Titular E.U.
Universidad de Oviedo*

MIGUEL RUIZ MUÑOZ

*Doctor en Derecho. Profesor Titular de Derecho
Mercantil
Universidad Carlos III de Madrid*

ALFONSO RUISANCHE ACEBAL

Abogado

LUIS SUÁREZ MARIÑO

Abogado

Copyright © 2007

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web www.tirant.com (<http://www.tirant.com>).

965022

© ALICIA DE LEÓN ARCE
LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA y otros

© TIRANT LO BLANCH
EDITA: TIRANT LO BLANCH
C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia
TELF.S.: 96/361 00 48 - 50
FAX: 96/369 41 51
Email: tlb@tirant.com
<http://www.tirant.com>
Librería virtual: <http://www.tirant.es>
DEPOSITO LEGAL: V - 4052 - 2006
I.S.B.N. OBRA COMPLETA: 84 - 8456 - 685 - 4
I.S.B.N. TOMO I: 84 - 8456 - 686 - 2
IMPRIME: GUADA IMPRESORES, S.L. - PMc

Índice de la Obra Completa

Índice de abreviaturas más utilizadas 33

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	44
1.2. Antecedentes históricos de la protección jurídica del consumidor	49
1.2.1. Derecho comparado	49
1.2.2. Derecho comunitario	57
1.2.2.a) Antecedentes	57
1.2.2.b) La política comunitaria de protección de los consumidores	58
1.2.2.c) Los nuevos retos de la protección del consumidor europeo del siglo XXI	63
1.2.2.c) 1. ¿Seguridad o inseguridad alimentaria?	67
1.2.2.c) 2. ¿La unificación del derecho contractual europeo o la unificación del derecho de consumo europeo?	81
1.2.2.d) La labor del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas	89
1.3. Principios informadores y contenido del Derecho de Consumo	96

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	107
2.1.1. La distribución de competencias en materia de consumo	111
2.1.2. Las fuentes del Derecho de consumo en España	117
2.1.2.a) Derecho estatal	117
2.1.2.b) Derecho autonómico	119
2.1.2.c) Derecho comunitario	123
2.1.2.d) La Jurisprudencia	128
2.2. La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984	130
2.2.1. Objetivos	131
2.2.2. Imperatividad de sus normas	132
2.2.3. Fraude de Ley	133

2.2.4. Ámbito de aplicación	134
2.2.4.a) Ámbito territorial	134
2.2.4.b) Ámbito objetivo	135
2.2.4.c) Ámbito subjetivo	136
2.2.5. Derechos reconocidos en la Ley: especial mención al derecho a la educación	143

3. ORGANISMOS DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

(M^a JESÚS AZA CONEJO)

3.1. Las asociaciones de consumidores	159
3.1.1. Régimen jurídico	160
3.1.2. Caracteres	164
3.1.3. Facultades	165
3.1.4. Requisitos y beneficios	175
3.2. Cooperativas de Consumidores	177
3.3. El Consejo de Consumidores y Usuarios	178
3.4. Organismos de Derecho Público	180
3.4.1. El Instituto Nacional de Consumo	180
3.4.2. Otros organismos	182
3.5. Organismos europeos	183

PARTE II

PROTECCIÓN EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN	189
(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	195
2.1.1. Caracteres del derecho a la información	196
2.1.2. Elementos de la información	199
2.1.2.a) Requisitos de la información	199
2.1.2.b) Contenido de la información	200
2.1.3. La información y la etiqueta del producto	203
2.2. El mensaje publicitario y su veracidad informadora	206
2.2.1. Examen del art. 8 de la LGDCU	207
2.2.1.a) Principio de veracidad en la información	208
2.2.1.b) El principio de conformidad de los bienes con el contrato	209
2.2.1.c) La doctrina de la integración publicitaria en el contrato	209

2.2.2. La publicidad ilícita y su regulación en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad	215
2.2.2.a) La determinación del carácter ilícito de la publicidad: concepto de ilicitud	216
2.2.2.b) Medidas de reacción frente a la publicidad ilícita: acciones de cesación y rectificación	222
2.3. La publicidad y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico	226

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	232
3.1.1. Obligatoriedad del presupuesto previo	236
3.1.1.a) La renuncia del interesado	236
3.1.1.b) Constancia documental de la renuncia al presupuesto	237
3.1.1.c) Supuestos en los que es obligatorio facilitar el presupuesto previo	239
3.1.1.c) 1. Legislación autonómica	239
3.1.1.c) 2. Legislación estatal sobre determinadas actividades sectoriales	244
3.1.2. Derecho al cobro del presupuesto	246
3.1.3. El tratamiento del presupuesto en las resoluciones de los Tribunales	247
3.1.3.a) Determinación de los supuestos en que procede la elaboración del presupuesto	247
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	248
3.1.3.c) Existencia de presupuesto escrito; menciones incluidas en el presupuesto; carácter vinculante	250
3.1.3.d) Requisitos para su validez; firma de ambas partes	250
3.1.3.e) Obligación de carácter administrativo; sanción por su incumplimiento	251
3.1.4. Algunas conclusiones prácticas en torno al presupuesto	251
3.2. El resguardo de depósito	253
3.3. La orden de trabajo	255
3.4. La factura y el recibo	256

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	263
4.1.1. Derecho español: la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. Precedentes y características generales	265

4.1.2. Ámbito de aplicación de la LCG	272
4.1.2.a) Ámbito objetivo: concepto legal y características de las condiciones generales	272
4.1.2.b) Ámbito subjetivo	277
4.1.2.c) Ámbito territorial	278
4.1.2.d) Contratos excluidos	280
4.1.3. Requisitos de incorporación de las condiciones generales	281
4.1.3.a) Contratos formalizados por escrito	283
4.1.3.b) Contratos no formalizados por escrito	296
4.1.3.c) Contratos telefónicos y electrónicos	297
4.1.3.c) 1. El art.5.4 de la LCG y el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre	297
4.1.3.c) 2. Requisitos de incorporación en esta modalidad de contratos	301
4.1.3.c) 3. El derecho de resolución	305
4.1.3.d) Requisitos de formulación	307
4.1.4. Reglas de interpretación	311
4.1.5. Reglas de ineficacia	316
4.1.5.a) Causas	316
4.1.5.b) Régimen aplicable y efectos	321
4.1.6. Las cláusulas predisuestas no negociadas individualmente en la LGDCU	327
4.1.6.a) Concepto y características	327
4.1.6.b) Requisitos de validez	333
4.1.6.c) Reglas de interpretación	334
4.1.7. Las cláusulas abusivas	336
4.1.7.a) Concepto y requisitos	336
4.1.7.b) Reglas de ineficacia	338
4.1.7.c) El listado de cláusulas abusivas	340
4.1.7.d) Tipología	341
4.1.7.d) 1. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional	341
4.1.7.d) 2. Privación de derechos básicos del consumidor ..	355
4.7.1.d) 3. Falta de reciprocidad	359
4.7.1.d) 4. Sobre garantías	360
4.1.7.d) 5. Otras	361
4.1.8. El control abstracto	367
4.1.9. El Registro de Condiciones Generales	369

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)	383
5.1.1. Ámbito de aplicación	384
5.1.1.a) Ámbito objetivo y subjetivo	384
5.1.1.b) Contratos excluidos de la Ley	387
5.1.2. Medidas de protección del consumidor	390
5.1.2.a) Documentación del contrato	390

5.1.2.b) Acción de anulación: ejercicio y efectos	391
5.1.2.c) Derecho de revocación: ejercicio y efectos	395
5.1.3. La responsabilidad solidaria	401
5.1.4. La irrenunciabilidad de los derechos conferidos por la Ley	402
5.1.5. La acción de cesación	402
5.2. La Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo: introducción (ANGEL BERNAL DEL CASTILLO)	404
5.2.1. Situación normativa. Cuestiones de derecho transitorio	406
5.2.2. Estructura de la Ley	409
5.2.3. Carácter de las normas de la Ley	411
5.2.4. Ámbito de aplicación de la Ley	413
5.2.4.a) Territorial. Competencia judicial	413
5.2.4.b) Subjetivo o personal	415
5.2.4.c) Objetivo	420
5.2.5. Publicidad, información y transparencia en los tratos preliminares	423
5.2.5.a) La oferta vinculante	424
5.2.5.b) La publicidad sobre las ofertas de crédito	425
5.2.5.c) Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos	426
5.2.6. Régimen jurídico de los contratos sujetos a la LCC	428
5.2.6.a) Forma de los contratos	428
5.2.6.b) Contenido obligatorio del contrato	430
5.2.6.c) Modificación del coste total del crédito	433
5.2.6.d) Derecho del consumidor a anticipar la devolución o pago del crédito	434
5.2.6.e) Cobro indebido	435
5.2.6.f) Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición	435
5.2.6.g) Los contratos vinculados	437
5.2.6.h) Cesión de los derechos del concedente del crédito	444
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)	445
5.3.1. Introducción	445
5.3.2. La importancia económica del turismo en España	448
5.3.3. La protección jurídica del turista en la Unión Europea	451
5.3.4. El contrato de viaje combinado	463
5.3.4.a) Presupuestos y ámbito de aplicación	467
5.3.4.b) Elementos del contrato	470
5.3.4.c) Formación del contrato	483
5.3.4.d) Contenido del contrato	486
5.3.4.e) Revocación del viaje combinado	490
5.3.4.f) Cancelación del viaje combinado	491
5.3.4.g) Desistimiento del contrato de viaje combinado	500
5.3.4.h) El incumplimiento del contrato de viaje combinado	506
5.3.4.i) Responsabilidad de los organizadores y de los detallistas de viajes combinados	516
5.3.4.j) Las garantías de la responsabilidad de las agencias de viaje	545

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	546
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.....	561
5.3.5.b) Naturaleza jurídica de los derechos reconocidos en la Ley	565
5.3.5.c) Ámbito de aplicación	567
5.3.5.d) Requisitos de constitución del régimen	573
5.3.5.e) Forma de constitución del régimen	576
5.3.5.f) Deberes precontractuales de información a los posibles adquirentes	581
5.3.5.g) La forma del contrato	585
5.3.5.h) Contenido del contrato	587
5.3.5.i) El derecho de desistimiento	590
5.3.5.j) Resolución del contrato	594
5.3.5.k) Nulidad del contrato	601
5.3.5.l) Derechos y obligaciones de las partes del contrato	616
5.3.5.m) La responsabilidad civil derivada del incumplimiento del contrato	626
5.3.5.n) Extinción del régimen	631
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)	637
5.4.1. Las ventas a distancia: ámbito de aplicación	638
5.4.2. Documentación del contrato	642
5.4.3. Ejecución del contrato	645
5.4.4. Envío no solicitado	647
5.4.5. El derecho de desistimiento: ejercicio y efectos	648
5.4.6. Irrenunciabilidad de los derechos	652
5.5. La Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles (DOLORES PALACIOS GONZÁLEZ)	653
5.5.1. Ámbito de aplicación y finalidad de la norma	653
5.5.2. Caracteres de los contratos a los que es aplicable la Ley	662
5.5.3. Objeto de los contratos regulados por la Ley	664
5.5.4. Eficacia del contrato	665
5.5.5. Menciones obligatorias	666
5.5.6. La protección del comprador	672
5.5.6.a) La facultad de desistimiento	672
5.5.6.b) El derecho de anticipar el pago	675
5.5.6.c) La facultad moderadora de Jueces y Tribunales	675
5.5.7. Derechos y garantías del vendedor	677
5.5.7.a) La reserva de dominio	678
5.5.7.b) Las prohibiciones de enajenar	682
5.5.7.c) Facultades en caso de incumplimiento del comprador	683
5.6. Contratos de adquisición de derechos sobre vivienda (ALICIA DE LEÓN ARCE)	688
5.6.1. Introducción: realidad social y posición del consumidor ante la vivienda	688
5.6.2. Especialidades del contrato de arrendamiento urbano de consumo	704
5.6.2.a) Introducción	704
5.6.2.b) Normativa aplicable	709

5.6.2.c) Protección precontractual	711
5.6.2.d) Protección contractual	712
5.6.2.e) Protección posterior al contrato	714
5.6.3. El contrato de adquisición de la propiedad de la vivienda	718
5.6.3.a) Introducción y normativa aplicable	718
5.6.3.b) Elementos del contrato	732
5.6.3.c) Formación del contrato	736
5.6.3.d) La conclusión del contrato	748
5.6.3.e) Efectos del contrato	775
5.6.3.f) Las garantías en la adquisición de la vivienda	798
5.6.3.g) La responsabilidad civil de derivada de la adquisición de una vivienda	815
5.7. La protección del usuario de servicios bancarios (ADOLFO AURIOLES MARTÍN y M ^a CRUZ MAYORGA TOLEDANO)	863
5.7.1. Consideraciones generales sobre la protección del usuario de servicios bancarios en la legislación sectorial aplicable a las entidades de crédito	863
5.7.2. La defensa institucional del usuario de servicios bancarios	864
5.7.3. Depósito en cuenta corriente	866
5.7.4. Préstamo	871
5.7.5. Transferencia	875
5.7.6. Tarjeta de crédito	877
5.7.7. Descuento	881
5.8. El contrato de seguro con consumidores (MIGUEL RUIZ MUÑOZ y M ^a DEL MAR ANDREU MARTÍ)	885
5.8.1. Introducción	885
5.8.2. Deber de declaración del riesgo del tomador del seguro	887
5.8.3. Protección del asegurado en el Derecho privado	887
5.8.3.a) Imperatividad de la Ley de Contrato de Seguro	888
5.8.3.b) Solicitud y proposición del contrato de seguro	888
5.8.3.c) Forma del contrato y contenido mínimo	889
5.8.3.d) Facultad revocatoria del tomador del seguro	889
5.8.3.e) Régimen jurídico de las condiciones generales del contrato de seguro	891
5.8.3.e) 1. Control de incorporación o de inclusión	891
5.8.3.e) 2. Control del contenido	893
5.8.3.e) 3. Cláusulas limitativas de los derechos del asegurado y cláusulas de delimitación del riesgo	895
5.8.3.f) Control administrativo	896
5.8.3.g) Control judicial	896
5.8.4. Protección del asegurado en el Derecho público: deber de información al tomador del seguro	898
5.8.5. Mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos	899
5.8.5.a) Reclamaciones ante la Dirección General de Seguros	899
5.8.5.b) Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones	900
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)	902
5.9.1. Ámbito objetivo de aplicación de la LSSICE	903

5.9.1.a) Los servicios de la sociedad de la información	903
5.9.1.b) La contratación electrónica y el comercio electrónico	905
5.9.2. Ámbito subjetivo de aplicación de la LSSICE	907
5.9.3. Responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información	909
5.9.4. Códigos de conducta	910
5.9.5. La acción de cesación	910
5.9.6. Régimen jurídico de la contratación electrónica	911
5.9.6.a) Validez del contrato electrónico	911
5.9.6.b) Información previa a la contratación	913
5.9.6.c) Oferta y aceptación	919
5.9.6.d) Perfección del contrato por vía electrónica	921
5.9.6.e) El derecho de desistimiento	922
5.9.6.f) Información posterior a la celebración del contrato	923
5.9.6.g) Ejecución del contrato	928
5.9.6.h) Prueba del contrato electrónico	931

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	940
6.1.1. Introducción general: «principio de conformidad» y disposición legislativa	940
6.1.2. Antecedentes legislativos y justificación de la pervivencia de la «garantía de consumo y mantenimiento» del art. 11 LGDCU	949
6.2. Planteamiento previo: proyecto de texto refundido sobre la LGDCU y dudas sobre la legislación vigente en esta materia	953
6.2.1. Los problemas en la transposición de la Directiva 1999/44/CE en nuestro ordenamiento: sus consecuencias prácticas	953
6.2.2. El problema específico del plazo mínimo de duración de la garantía de consumo de los «bienes de naturaleza duradera»	957
6.2.3. La «garantía de consumo y mantenimiento» es una garantía específica que se diferencia de la «garantía comercial» en sentido estricto	960
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»	962
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	966
6.3.2. Es una garantía que afecta a la calidad y conformidad de los bienes entregados	969
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	972
6.3.4. La garantía de consumo como obligación accesoría	975

6.3.5. Contenido de la obligación derivada de la «garantía de consumo y mantenimiento»	976
6.3.5.a) Vicio o defecto objeto de la garantía de consumo	999
6.3.5.b) La reparación gratuita y la indemnización de los daños y perjuicios causados por el vicio o defecto	1001
6.3.5.c) El derecho de optar del adquirente del bien duradero	1005
6.3.5.d) La sustitución del objeto por otro de idénticas características y la resolución del contrato con devolución del precio pagado	1006
6.3.5.e) Efectos que se derivan de la no prestación de la garantía de consumo	1007
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	1007
6.3.6.a) El problema del título competencial sobre la «garantía de mantenimiento postventa». Consecuencias prácticas	1008
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	1021
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	1031
6.4.1. Presupuestos y ámbito de aplicación de la Directiva 1999/44/CE	1033
6.4.2. El nuevo «principio de conformidad del contrato» y la autonomía de la voluntad	1036
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	1039
6.4.4. Algunas cuestiones sobre los distintos criterios de conformidad consagrados en la Directiva 1999/44/CE	1042
6.4.5. El problema particular de la incidencia de la publicidad en el contrato de compraventa de bienes muebles de consumo	1046
6.4.6. Los «remedios legales mínimos» frente al vendedor en la compraventa de bienes muebles de consumo	1052
6.4.7. La denominada «garantía comercial» en la Directiva 1999/44/CE...	1056
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	1059
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	1059
6.5.2. Contenido general y características de la LGVBC	1060
6.5.2.a) Una armonización parcial en materia de compraventa	1060
6.5.2.b) Carácter imperativo de las normas. Renuncia de derechos y actos en fraude de ley	1061
6.5.2.c) Información institucional y acción de cesación	1065
6.5.3. Ámbito de aplicación de la LGVBC (arts. 1 y 2). Definiciones y conceptos previos	1066

6.5.3.a)	Amplitud de los conceptos de vendedor, consumidor y del ámbito negocial de la compraventa de bienes muebles de consumo	1066
6.5.3.b)	Bienes muebles corporales destinados al consumo privado	1069
6.5.4.	La obligación de conformidad con el contrato (arts. 3 y 4). La determinación de las faltas de conformidad del bien comprado	1076
6.5.4.a)	Los distintos criterios de conformidad del bien con el contrato	1076
6.5.4.b)	Las cuestiones relativas a la publicidad y al etiquetado de los bienes sujetos a conformidad	1083
6.5.4.c)	El caso particular de la incorrecta instalación del bien adquirido	1085
6.5.4.d)	Los supuestos de exoneración de responsabilidad del vendedor por las declaraciones públicas acerca del bien o producto adquirido	1089
6.5.4.e)	Exención de responsabilidad del vendedor. La evaluación de las conductas de las partes contratantes	1090
6.5.4.f)	El momento de la evaluación de la falta de conformidad: la entrega de la cosa	1094
6.5.4.g)	La dificultad de la prueba de la disconformidad del bien ...	1095
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)	1098
6.5.5.a)	Las distintas medidas de protección del consumidor: el saneamiento por disconformidad del bien	1098
6.5.5.b)	Primera opción de saneamiento: el derecho a la sustitución o reparación del bien. Sus limitaciones	1100
6.5.5.c)	El derecho a la elección del tipo de saneamiento por el consumidor	1102
6.5.5.d)	Gratuidad y plazo razonable del saneamiento elegido	1103
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	1110
6.5.5.f)	Frustración de la reparación o sustitución del bien: insatisfacción del derecho del consumidor	1112
6.5.5.g)	Segunda opción de saneamiento: el derecho a la rebaja proporcional del precio o a la resolución contractual	1112
6.5.5.h)	Los distintos plazos de ejercicio del saneamiento por disconformidad en la venta de bienes muebles de consumo	1116
6.5.5.i)	El refuerzo de la protección del consumidor: la «acción directa contra el productor o fabricante»	1124
6.5.5.j)	La transmisión de la condición de beneficiario de la garantía legal y de la garantía comercial	1130
6.5.5.k)	Concurrencia de remedios e incompatibilidad de acciones. La acción de responsabilidad por daños y perjuicios	1131
6.5.6.	La garantía comercial en la LGVBC (art. 11)	1135
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	1135

6.5.6.b) Principios generales de la garantía comercial. La complementariedad y su necesario carácter adicional	1140
6.5.6.c) La publicidad como parte integrante del contenido de la garantía comercial	1141
6.5.6.d) El alcance de la vinculación contractual del garante con el consumidor o usuario	1141
6.5.6.e) Control de legalidad del contenido mínimo de la garantía comercial	1143
6.5.6.f) Las formalidades de la garantía comercial	1143
6.5.6.g) Plazo de prescripción de la acción derivada de la garantía comercial	1146

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	1158
1.2. La situación española	1172
1.2.1. La legislación	1172
1.2.1.a) La Constitución Española de 1978	1172
1.2.1.b) El art. 2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	1175
1.2.1.c) La Ley General de Sanidad	1178
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	1180
1.2.1.e) La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud	1184
1.2.2. El papel de la jurisprudencia	1185
1.2.2.a) Aplicación a la reclamación de responsabilidad por los daños causados por productos	1186
1.2.2.b) Inicial rechazo a la aplicación del régimen de la LGDCU a la responsabilidad derivada de la prestación de servicios médicos	1191
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»	1200

2. LA REPARACIÓN DEL DAÑO CAUSADO POR PRODUCTOS

(LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)

2.1. Introducción	1209
-------------------------	------

2.2. Normativa aplicable	1215
2.3. Ejercicio de acciones	1219
2.3.1. Responsabilidad contractual y responsabilidad extracontractual ...	1220
2.3.2. La doctrina de la «unidad de la culpa civil», el principio «iura novit curia» y la congruencia de la sentencia	1227
2.3.3. La acumulación de acciones	1243
2.3.4. Régimen general de responsabilidad y leyes especiales	1245
2.4. Régimen de responsabilidad del Código Civil	1248
2.4.1. Responsabilidad contractual	1248
2.4.1.a) La acción de saneamiento por vicios ocultos	1248
2.4.1.b) La acción general de responsabilidad contractual	1270
2.4.2. Responsabilidad extracontractual	1286
2.4.2.a) La antijuridicidad de la conducta	1290
2.4.2.b) La culpa	1294
2.4.2.c) La relación de causalidad	1311
2.5. El Cap. VIII de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	1324
2.5.1. Sujetos protegidos y legitimación activa	1326
2.5.2. Sujetos responsables y legitimación pasiva	1334
2.5.3. Extensión objetiva: productos causantes del daño	1342
2.5.4. Daño indemnizable	1349
2.5.5. Régimen de responsabilidad y causas de exoneración	1352
2.5.5.a) Régimen general de responsabilidad: art. 26 LGDCU	1354
2.5.5.b) Régimen especial de responsabilidad: art. 28 LGDCU	1373
2.5.6. Prescripción y caducidad	1375
2.5.7. El seguro de responsabilidad civil: art. 30 LGDCU	1376
2.6. La Ley 22/1994, de 6 de julio, sobre responsabilidad del fabricante por productos defectuosos	1384
2.6.1. Sujetos protegidos y legitimación activa	1391
2.6.2. Sujetos responsables y legitimación pasiva	1395
2.6.2.a) Importador	1395
2.6.2.b) Fabricante de parte integrante	1397
2.6.2.c) Fabricante aparente	1399
2.6.2.d) Suministrador	1401
2.6.2.e) Intervención de tercero en la causación del daño	1407
2.6.2.f) Solidaridad entre responsables	1408
2.6.3. El concepto de «producto defectuoso»	1410
2.6.3.a) Concepto de «producto»	1410
2.6.3.b) Concepto de «defecto»	1422
2.6.3.b) 1. La presentación del producto	1428
2.6.3.b) 2. El uso razonablemente previsible del producto ..	1431
2.6.3.b) 3. El momento de la puesta en circulación del producto	1432
2.6.3.b) 4. La seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie	1433
2.6.3.b) 5. Puesta en circulación posteriormente de un producto más perfeccionado	1435
2.6.3.b) 6. Tipos de defectos	1435
2.6.4. Daño indemnizable	1438
2.6.5. Régimen de responsabilidad y causas de exoneración	1444

2.6.5.a) Prueba que incumbe al perjudicado demandante	1445
2.6.5.b) Prueba que incumbe al fabricante demandado	1453
2.6.5.b) 1. No puesta en circulación del producto	1455
2.6.5.b) 2. Inexistencia del defecto en el momento de la puesta en circulación del producto	1456
2.6.5.b) 3. Producto no fabricado para la venta ni en el ámbito de una actividad profesional o empresarial	1459
2.6.5.b) 4. Defecto debido a la aplicación de normas imperativas	1460
2.6.5.b) 5. Riesgos del desarrollo	1460
2.6.5.b) 6. Defecto debido a fabricante del producto final...	1463
2.6.5.b) 7. Culpa exclusiva de la víctima	1464
2.6.6. Prescripción y caducidad	1466

3. LA RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

(LUIS GONZÁLEZ MORÁN)

3.1. Introducción	1475
3.2. La responsabilidad del prestador de servicios en general en la LGDCU	1480
3.2.1. Los sistemas de responsabilidad del prestador de servicios en la LGDCU	1480
3.2.2. Aplicación jurisprudencial de los sistemas de la responsabilidad del prestador de servicios de la LGDCU	1490
3.2.2.a) Invocación acumulada (e indiscriminada) de preceptos de la propia LGDCU	1490
3.2.2.b) Específica interpretación y utilización del art. 25 LGDCU .	1493
3.2.2.c) Responsabilidad por culpa con instauración del principio de inversión de la carga de la prueba	1496
3.2.2.d) Calificación de esta Ley y relación con otras normativas ...	1498
3.2.2.e) Invocación conjunta de la normativa de la LGDCU y de otros regímenes de responsabilidad	1498
3.2.2.f) Responsabilidad solidaria de prestadores de servicios	1499
3.2.2.g) Gas y electricidad (después de la entrada en vigor de la Ley 22/1994, de 6 de julio).....	1500
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	1501
3.3.1. Responsabilidad por contagios de SIDA o HEPATITIS C mediante transfusiones de sangre	1503
3.3.2. Responsabilidad por las consecuencias de otras infecciones hospitalarias postoperatorias	1515
3.3.3. Responsabilidad por falta de información o información insuficiente	1520
3.3.4. Responsabilidad por reacción alérgica debida a la administración de anestésicos	1525
3.3.5. Lesiones oftalmológicas	1528
3.3.6. La responsabilidad por servicios médicos en otros supuestos	1530
3.3.6.a) Parada cardiorrespiratoria tras operación de extirpación de vesícula biliar	1530

3.3.6.b) Lesiones causadas a neonato durante estancia en incubadora (con pérdida posterior de visión) por insuficiente vigilancia oftalmológica	1533
3.3.6.c) Responsabilidad civil por gestación tras implantación de DIU defectuoso.....	1535
3.3.6.d) Responsabilidad civil por rotura de un segmento de catéter	1537
3.3.6.e) Responsabilidad civil por «negligencias omisivas»	1539
3.3.6.f) Responsabilidad por intervención quirúrgica con graves secuelas	1544
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	1548
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	1549
3.4. A manera de conclusiones.....	1554

4. LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN

(LUIS GONZÁLEZ MORÁN)

4.1. Introducción	1559
4.2. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común	1560
4.3. Reacción de la jurisprudencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo frente a la Ley 30/1992	1562
4.3.1. La jurisdicción civil se sigue reconociendo competente para conocer de la responsabilidad patrimonial de la Administración	1563
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	1572
4.3.3. La jurisdicción civil reconoce la exclusiva competencia de la jurisdicción contencioso-administrativa en esta materia y se abstiene de conocer	1578
4.4. Las reformas legislativa posteriores	1581
4.4.1. Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa	1581
4.4.2. Ley Orgánica 6/1998, de 13 de julio, de reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial	1582
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	1583
4.4.4. Consideración especial relativa a los servicios médicos	1584
4.4.5. Algunas conclusiones de estas reformas legislativas	1585
4.5. La responsabilidad patrimonial de la Administración en la jurisdicción contencioso-administrativa	1587
4.5.1. La lesión	1588
4.5.2. Que la lesión no provenga de fuerza mayor	1589
4.5.3. Que exista una relación de causalidad entre la actividad administrativa y el resultado dañoso	1597

4.6. Examen de algunos supuestos de responsabilidad patrimonial de la Administración pública sanitaria	1599
4.6.1. El funcionamiento anormal de los servicios públicos	1600
4.6.2. El funcionamiento normal de los servicios públicos	1606

TOMO II

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	1635
1.2. Delitos contra los intereses económicos de los consumidores	1637
1.2.1. Aspectos introductorios	1637
1.2.2. La protección patrimonial directa del consumidor individual a través del delito de estafa	1637
1.2.2.a) Tipo básico y modalidades agravadas	1637
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	1640
1.2.3. La protección de los intereses económicos de los consumidores (arts. 281 a 286 CP)	1644
1.2.4. Detracción de materias primas (art. 281 CP)	1645
1.2.5. Publicidad falsa o fraudulenta (art. 282 CP)	1647
1.2.6. Facturación ilícita mediante manipulación de aparatos de medición automática (art. 283 CP)	1657
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)	1661
1.2.8. Abuso de información relevante —insider trading— (art. 285 CP) ..	1665
1.2.9. Acceso ilícito a servicios de comunicaciones (art. 286 CP)	1669
1.2.10. Procedibilidad (art. 287 CP)	1671
1.2.11. Publicación de la sentencia y consecuencias accesorias del art. 129 CP (art. 288 CP)	1672
1.3. Delitos contra la salud de los consumidores	1674
1.3.1. La lesión de la salud y la vida de los consumidores	1674
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	1679

1.3.3. Elaboración y tráfico ilícito de sustancias nocivas para la salud (arts. 359 y 360 CP)	1683
1.3.4. Delitos relacionados con los medicamentos (arts. 361 y 362.1 CP). Tipos agravados (art. 362.2 y 3 CP)	1685
1.3.5. Delitos alimentarios (art. 363, 364 y 365 CP)	1693
1.3.6. Consecuencias accesorias (art. 366 CP)	1705
1.3.7. Imprudencia grave (art. 367 CP)	1705

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	1709
2.1.1. Introducción	1709
2.1.2. La protección de intereses de grupo: difusos y colectivos	1711
2.2. El acceso a la justicia en Derecho comunitario	1713
2.3. El acceso a la justicia en Derecho español	1722
2.3.1. La protección jurisdiccional de los consumidores y usuarios	1722
2.3.2. El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva de los consumidores y usuarios	1724
2.3.3. Sujetos: el órgano jurisdiccional y las partes	1727
2.3.3.a) El órgano jurisdiccional: competencia territorial y cláusulas de sumisión	1727
2.3.3.b) Las partes	1733
2.3.3.b) 1. Problemas de capacidad para ser parte	1734
2.3.3.b) 2. Representación	1738
2.3.3.b) 3. La representatividad	1739
2.3.3.b) 4. Legitimación para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios	1743
2.3.4. Objeto. La pretensión en los procesos en materia de consumo	1761
2.3.5. Otras cuestiones procesales	1766
2.3.5.a) Notificación a los interesados e intervención procesal	1766
2.3.5.b) Asistencia jurídica gratuita	1770
2.3.5.c) Acumulación de procesos	1773
2.3.5.d) Medidas cautelares	1774
2.3.5.e) Prueba	1776
2.3.5.f) Efectos de las sentencias. ¿Extensión subjetiva de la cosa juzgada?	1780
2.3.5.g) Ejecución de las sentencias	1786
2.3.6. Consideración específica de la Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación	1788
2.3.6.a) La exigencia comunitaria de medios adecuados para la cesación del uso de cláusulas abusivas en los contratos con consumidores	1789
2.3.6.b) La regulación española del control de las cláusulas abusivas	1790
2.3.6.c) Las pretensiones colectivas de control abstracto de las condiciones generales	1790
2.3.6.c) 1. Las pretensiones de cesación	1791
2.3.6.c) 2. Las pretensiones de retractación	1793

2.3.6.c)	3. Las pretensiones meramente declarativas	1793
2.3.6.d)	Legitimación activa	1794
2.3.6.e)	Legitimación pasiva	1796
2.3.6.f)	Dictamen de conciliación	1797
2.3.6.g)	Intervención procesal	1797
2.3.6.h)	Prescripción	1797
2.3.6.i)	Efectos de la sentencia	1798
2.3.6.j)	Publicidad de las sentencias	1798
2.4.	El arbitraje de consumo	1799
2.4.1.	Regulación	1801
2.4.2.	Sujetos	1804
2.4.3.	Objeto	1812
2.4.4.	Formalización del convenio arbitral	1815
2.4.5.	Procedimiento	1822
2.4.6.	Decisión: el laudo arbitral	1829
2.4.7.	Medios de impugnación	1833
2.4.8.	Medidas cautelares	1840
2.4.9.	Efectos del laudo	1841
2.4.10.	Ejecución	1842

3. LAS RECLAMACIONES EN VÍA ADMINISTRATIVA

(PEDRO NEVADO BATALLA)

3.1.	Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario. Oficinas de reclamación	1855
3.2.	Hojas de reclamación y procedimiento	1858
3.3.	Sanciones administrativas	1863
3.3.1.	Deberes de agentes y operadores. Especial atención al deber de información	1863
3.3.2.	Régimen sancionador	1864
3.3.3.	Procedimiento sancionador	1871

ANEXOS

1. ^o	Formularios	1875
	Índice de Formularios	1877
	<i>General</i>	
-	Denuncia ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor —OMIC— (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)	1885
-	Formulario europeo de reclamación para el consumidor conforme al modelo oficial de la Unión Europea (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)	1889
	<i>Arbitraje</i>	
-	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)	1894

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) 1895

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) 1905
- 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) 1911
- 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) 1921
- 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) 1925

Contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles

- Demanda reconvenzional solicitando anulación de venta realizada fuera de establecimiento mercantil (LUIS SUÁREZ MARIÑO) 1932

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) 1936
- 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) 1937
- 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) 1940
- 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) 1946

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) 1949
- 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) 1955
- 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) 1965

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) 1971

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) 1978
- 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) 1984
- Escrito solicitando el cese comunicaciones comerciales no solicitadas (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 1988
- Escrito ejercitando el derecho de acceso a los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 1989
- 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) 1990
- 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) 1992
- Escrito ejercitando el derecho de exclusión de los datos personales incluidos en los repertorios telefónicos de acceso público (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 1993
- 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) 1994
- Escrito ejercitando el derecho de rectificación de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 1995
- 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) 1996
- Escrito ejercitando el derecho de cancelación de los datos personales incluidos en un fichero de titularidad pública o privada (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 1998
- 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) 1999

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) 2000

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) 2010

Servicios en general

- Hoja de encargo profesional para abogados (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) . 2014

- 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) 2016

- 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) 2020

- Carta tipo de reclamación por cortés en el suministro eléctrico (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 2028

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) 2030

- Reclamación al defensor del cliente de un Banco por mala práctica bancaria —cobro indebido de comisiones— (LUIS SUÁREZ MARIÑO) 2032

- 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) 2034

- 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) 2038

- 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)	2041
- Escrito ejercitando el derecho de oposición a la inclusión en un «Registro de Morosos» (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)	2051
<i>Servicios sanitarios</i>	
- Escrito reclamando copia de la historia clínica completa de un paciente (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)	2053
- Escrito reclamando copia de la historia clínica completa de un paciente —fórmula amplia— (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA)	2054
- 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)	2055
- 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)	2071
- 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)	2075
- 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)	2081
- 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)	2082
- 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)	2083
<i>Turismo</i>	
- 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)	2089
- 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)	2097
- 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)	2099

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) 2102

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) 2103

Vivienda

- Modelo de contrato de compraventa de vivienda nueva (ALICIA DE LEÓN ARCE) 2106
- 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) 2120
- 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 MARINO) 2127
- 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 MARINO) 2141
- 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 MARINO) 2164

2. Legislación (LUZ MARÍA GARCÍA GARCÍA) 2171

Índice de legislación 2173

Normativa comunitaria	2181
Normativa estatal	2301
Normativa autonómica	2745
Legislación en tramitación	2985

3. Jurisprudencia	2997
Tribunal Superior de Justicia de las Comunidades Europeas	2999
Tribunal Constitucional.....	3001
Tribunal Supremo.....	3002
Audiencia Nacional.....	3012
Tribunales Superiores de Justicia.....	3013
Audiencias Provinciales.....	3014
Juzgados de Primera Instancia	3027
Resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado	3028