

ÍNDICE

	<i>Página</i>
Nota editorial	31
Utilización del CD-ROM	33
Abreviaturas	35
Artículo 1. Por Gema BOTANA GARCÍA	39
Nota Legislativa.....	40
Síntesis.....	40
Comentario	42
1. Introducción	42
2. El mandato constitucional de protección a los consumidores y usuarios.....	54
3. Noción de consumidor	60
3.1. Noción abstracta.....	60
3.2. Nociones concretas.....	63
3.3. Acto de consumo	66
4. Noción de consumidor en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	68
5. Empresario/profesional	79
Jurisprudencia	82
1. Introducción	82
2. Mandato constitucional de protección a los consumidores y usuarios.....	84
3. Noción de consumidor en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	87

Artículo 2. Por Gema BOTANA GARCÍA	109
Nota Legislativa.....	110
Síntesis.....	110
Comentario	111
1. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.....	111
2. Protección prioritaria en los casos de consumo generalizado ...	125
2.1. Productos o servicios de uso o consumo generalizado.....	126
2.2. Contenido del mandato de protección prioritaria.....	129
3. La renuncia a los derechos reconocidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	130
4. El fraude de ley en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	134
Jurisprudencia.....	135
 Artículo 3. Por Carlos MALUQUER DE MOTES	141
Nota Legislativa.....	141
Síntesis.....	142
Comentario	142
1. Necesidad de información sobre un producto	142
2. Creación de riesgo. Obligación de avisar.....	143
3. El riesgo implícito en una determinada especie de producto por defectos de calidad determina una obligación legal.....	143
Jurisprudencia.....	144
1. Necesidad de información sobre un producto	144
1.1. Necesidad de mayor información cuando se trata de productos nocivos.....	146
2. Creación de riesgo. Obligación de avisar.....	147
2.1. Protección ante los riesgos para la salud.....	149
2.2. Inexistencia de riesgo para la salud o seguridad.....	150
3. El riesgo implícito en una determinada especie de producto por defectos de calidad determina una obligación legal	151
 Artículo 4. Por Carlos MALUQUER DE MOTES	153
Nota Legislativa.....	154
Síntesis.....	154
Comentario	155
1. La función de los Reglamentos.....	155
2. La extrema exigencia de información para determinados productos	155

Artículo 5. Por Carlos MALUQUER DE MOTES	157
Nota Legislativa.....	159
Síntesis.....	161
Comentario	162
1. La obligación de legislar por la Administración.....	162
Jurisprudencia.....	162
1. La posibilidad de hacer retirar un producto debe solicitarse en el procedimiento adecuado [artículo 5.2 g)].....	162
2. Protección a la vivienda como producto de uso ordinario [artículo 5.2 j)].....	163
 Artículo 6. Por Carlos MALUQUER DE MOTES	165
Nota Legislativa.....	166
Síntesis.....	166
Comentario	166
1. El control de la calidad y su mejora.....	166
 Artículo 7. Por Gema BOTANA GARCÍA	169
Nota Legislativa.....	169
Síntesis.....	170
Comentario	171
1. Introducción	171
2. Planteamiento del artículo 7 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: la concurrencia	173
3. Principios de aplicación	177
4. Ámbito territorial	179
Jurisprudencia.....	180
 Artículo 8. Por Rosario FERNANDO MAGARZO	189
Nota Legislativa.....	190
Síntesis.....	190
Comentario	191
1. El principio de veracidad en el ámbito de la publicidad dirigida a consumidores y usuarios	191
2. La eficacia vinculante de la publicidad	193
2.1. Concepto de oferta contractual, publicidad y oferta publicitaria	193
2.2. El régimen general aplicable con anterioridad a la aprobación del artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	194

2.3. La eficacia vinculante de la publicidad prevista en el artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	195
3. Excepciones a la eficacia vinculante de la publicidad	196
Jurisprudencia.....	197
1. El principio de veracidad en el ámbito de la publicidad dirigida a consumidores y usuarios	197
2. La eficacia vinculante de la publicidad	198
2.1. El régimen general aplicable con anterioridad a la aprobación del artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	198
2.2. La eficacia vinculante de la publicidad prevista en el artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	199
3. Excepciones a la eficacia vinculante de la publicidad	202
Artículo 9. Por Gema BOTANA GARCÍA	205
Nota Legislativa.....	205
Síntesis.....	206
Comentario	207
1. Introducción	207
2. Concepto de venta con obsequio.....	209
3. Entrega de los obsequios	210
4. Obligación de canje de los obsequios que forman parte de una colección.....	212
Jurisprudencia.....	213
Artículo 10. Por José Antonio MARTÍN PÉREZ	219
Nota Legislativa.....	220
Síntesis.....	221
Comentario	223
1. Función del precepto	223
2. Ámbito de aplicación. Distinción entre condiciones generales y cláusulas predispuestas.....	224
2.1. Las «cláusulas no negociadas individualmente». Requisitos	226
3. Las cláusulas utilizadas por la Administración al proporcionar bienes y servicios a consumidores	229
3.1. La aprobación de las cláusulas utilizadas por empresas de servicios públicos (artículo 10.5)	230
4. Artículo 10.1. a): Requisitos de inclusión en contratos celebrados con consumidores.....	231

Artículo 10.1. b): El deber de entregar recibo justificante, copia, documento acreditativo o presupuesto	235
Artículo 10.1. c): El «control del contenido» y la prohibición de cláusulas abusivas	237
Artículo 10.2: La interpretación de las cláusulas oscuras: la regla <i>contra proferentem</i>.....	238
Artículo 10.4: La eficacia de las cláusulas de sometimiento a arbitraje	242
Artículo 10.6: El deber de Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles de realizar el control de legalidad de los contratos	244
Jurisprudencia.....	246
1. Ámbito de aplicación.....	246
2. La aprobación de las cláusulas utilizadas por empresas de servicios públicos (artículo 10.5)	247
3. Artículo 10.1. a): Requisitos de inclusión en contratos celebrados con consumidores.....	249
4. Artículo 10.1. c): El «control del contenido» y la prohibición de cláusulas abusivas.....	254
5. Artículo 10.2: La interpretación de las cláusulas oscuras: la regla <i>contra proferentem</i>	260
6. Artículo 10.4: La eficacia de las cláusulas de sometimiento a arbitraje	265
Artículo 10 bis. Por Eugenio LLAMAS POMBO	269
Nota Legislativa.....	270
Síntesis.....	271
Comentario	273
1. Contratación y protección de los consumidores.....	273
1.1. Consumidor y contratante.....	273
1.2. El modelo clásico de contratación	274
1.3. El nuevo contexto socioeconómico.....	275
1.4. Los nuevos paradigmas del Derecho de los contratos.....	277
2. Las condiciones generales de la contratación	279
2.1. Noción	279
2.2. Ámbito subjetivo.....	282
2.2.1. En cuanto al predisponente.....	283
2.2.2. En cuanto al adherente	283
2.3. El doble mecanismo de control para la eficacia de las condiciones generales	283
2.3.1. Control de incorporación.....	284
2.3.1.1. Concepto	284

2.3.1.2. Requisitos de redacción.....	285
2.3.1.3. Requisitos de accesibilidad.....	286
2.3.2. Control de contenido.....	288
2.4. Interpretación de las condiciones generales.....	289
2.4.1. La regla de la prevalencia.....	290
2.4.2. La regla <i>interpretatio contra proferentem</i>	291
2.4.3. El reenvío a las normas generales del Código Civil ..	293
2.4.4. Resultado de la interpretación.....	293
3. Las cláusulas abusivas.....	294
3.1. Concepto y delimitación de figuras.....	294
3.2. Evolución legislativa.....	298
3.3. Determinación del carácter abusivo de una cláusula contractual.....	304
3.3.1. Planteamiento.....	304
3.3.2. La cláusula general de abusividad.....	306
3.3.2.1. Explicación.....	306
3.3.2.2. La contradicción con la buena fe.....	306
3.3.2.3. El desequilibrio importante.....	309
3.3.2.4. Los criterios accesorios para apreciar la abusividad.....	310
3.3.3. Cláusulas tipificadas legalmente como abusivas.....	311
3.3.4. Cláusulas excluidas del control.....	312
3.4. Consecuencias de la abusividad de una cláusula: la nulidad ..	316
Jurisprudencia.....	319
1. Resolución unilateral del contrato.....	319
2. Tarjeta de crédito.....	323
3. Sumisión a competencia jurisdiccional o arbitraje.....	325
4. Intereses abusivos.....	329
5. Obligación de adquirir servicios no solicitados.....	338
6. Tarifas de aparcamientos por hora o fracción.....	339
7. Redondeo al alza.....	341
8. Crédito al consumo.....	345
9. Traslado del pago de gastos e impuestos.....	352
10. Retrasos en transporte público.....	355
11. Vencimiento anticipado.....	358
Artículos 10 ter y 10 quáter. Por Eugenio LLAMAS POMBO.....	359
Nota Legislativa.....	361
Síntesis.....	361
Comentario.....	363
1. Acciones ejercitables frente a las cláusulas abusivas.....	363
2. Las acciones individuales.....	364

108. Las acciones colectivas frente a cláusulas abusivas.....	366
3.1. Concepto y justificación.....	366
3.2. Precedentes y evolución legislativa.....	369
3.3. Los tipos de acciones colectivas y su naturaleza.....	371
3.4. Legitimación.....	377
3.5. Prescripción.....	381
3.6. Procedimiento.....	383
3.7. Efectos de la sentencia.....	385
Jurisprudencia.....	386
1. Legitimación de asociaciones de consumidores.....	386
2. Legitimación del Instituto Nacional del Consumo.....	396
Artículo 11. Por Esther TORRELLES TORREA.....	399
Nota Legislativa.....	400
Síntesis.....	401
Comentario.....	403
1. Introducción. Presentación del tema.....	403
2. Tipo de defecto que cubre la garantía regulada en el artículo 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y prueba del mismo.....	408
3. Requisitos formales de la obligación de garantía.....	415
4. Contenido mínimo de la obligación de garantía.....	420
4.1. La obligación de reparación del bien defectuoso.....	422
4.2. El derecho de opción: la sustitución del bien y la resolución del contrato.....	425
4.3. La indemnización de daños y perjuicios.....	429
5. Plazo para el ejercicio de las acciones derivadas de la garantía ..	433
6. La coordinación entre los derechos del artículo 11.3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las acciones edilicias del Código Civil.....	434
7. El servicio postventa.....	442
Jurisprudencia.....	445
1. Introducción. Presentación del tema.....	445
2. Tipo de defecto que cubre la garantía regulada en el artículo 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la prueba del mismo.....	446
2.1. Especial consideración a la prueba.....	450
3. Requisitos formales de la garantía: artículo 11.2.....	452
3.1. Especial consideración al plazo de garantía.....	453
4. Contenido mínimo de la obligación de garantía.....	458
4.1. Libertad del juez o partes para elegir los derechos otorgados al consumidor en el artículo 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	458

4.2. La obligación de reparación del bien defectuoso	461
4.3. El derecho de opción: la sustitución del bien y la resolución del contrato	463
4.4. Especial consideración a la resolución del contrato	466
4.5. Especial consideración a la rebaja o no del precio a restituir por el uso dado al bien	471
4.6. La indemnización de daños y perjuicios	476
5. El plazo para el ejercicio de las acciones derivadas de la garantía ..	480
6. La coordinación entre los derechos del artículo 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las acciones edilicias	481
7. Servicio técnico	494
Artículo 12. Por Esther TORRELLES TORREA	497
Nota Legislativa	497
Síntesis	497
Comentario	498
Jurisprudencia	499
Artículo 13. Por Agustín MACÍAS CASTILLO	501
Nota Legislativa	502
Síntesis	503
Comentario	505
1. El contenido y los requisitos del derecho a la información de los consumidores y usuarios	505
1.1. El carácter instrumental de la información	506
1.2. Veracidad, eficacia y suficiencia de la información	507
1.3. Información precontractual y contractual	509
2. Principales consecuencias del incumplimiento del deber de información	511
2.1. Nulidad de cláusulas abusivas	511
2.2. Derecho a la resolución contractual	512
2.3. El presupuesto	513
3. Algunos contratos y servicios en particular	514
3.1. La primera adquisición de vivienda	514
3.2. Contratos de suministro	515
3.3. Contratos y servicios médico-sanitarios	516
3.4. Otros contratos	517
3.4.1. Productos peligrosos	517
3.4.2. Servicios bancarios	518

Artículo 13.3. Compraventa de vehículos	518
Artículo 13.4. Custodia de equipajes	519
Jurisprudencia	520
1. El contenido y los requisitos del derecho a la información de los consumidores y usuarios	520
1.1. El carácter instrumental de la información	520
1.2. Veracidad, eficacia y suficiencia de la información	521
1.3. Información precontractual y contractual	524
1.3.1. Información previa a la celebración del contrato	524
1.3.2. Exigencia de prestaciones contractuales derivadas de la información suministrada al contratar	525
1.3.3. Daños causados ante la insuficiencia de instrucciones para el uso del producto o servicio	526
2. Principales consecuencias del incumplimiento del deber de información	527
2.1. Nulidad de cláusulas abusivas	527
2.2. Derecho a la resolución contractual	528
2.3. El presupuesto	530
3. Algunos contratos y servicios en particular	531
3.1. La primera adquisición de vivienda y trabajos de construcción	531
3.2. Contratos de suministro	532
3.3. Contratos y servicios médico-sanitarios	533
3.4. Otros contratos	534
3.4.1. Productos peligrosos	534
3.4.2. Servicios bancarios	536
3.4.3. Compraventa de vehículos	537
3.4.4. Custodia de equipajes	538
Artículo 14. Por Agustín MACÍAS CASTILLO	539
Nota Legislativa	540
Síntesis	541
Comentario	543
1. Las Oficinas de Información al Consumidor	543
1.1. Servicios de información al consumidor y Oficinas	543
1.2. Funciones de las Oficinas	544
1.2.1. Información, orientación y asesoramiento de los consumidores y usuarios	544
1.2.2. Tramitación de las reclamaciones y denuncias	545
1.2.3. Sistema arbitral de consumo	545
1.3. La prohibición de publicidad en las Oficinas	546
2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios	546

Artículo 15. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER	547
Nota Legislativa.....	548
Síntesis.....	548
Comentario	550
1. Las Oficinas de Información a los Consumidores: función y tipos	550
1.1. Legislación autonómica	551
2. La facultad de las Oficinas públicas de obtener información, en la materia, de los organismos públicos	554
3. Obligaciones de información de las Oficinas públicas a los consumidores.....	554
3.1. Datos sobre autorización y registro de productos o servicios	556
3.2. Productos o servicios suspendidos, retirados o prohibidos expresamente por su riesgo o peligrosidad para la salud o seguridad de las personas	557
3.3. Datos relativos a sanciones firmes	558
3.4. Datos sobre el régimen de precios y las condiciones de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado	559
Jurisprudencia.....	559
 Artículo 16. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER	561
Nota Legislativa.....	562
Síntesis.....	562
Comentario	563
1. Información a los consumidores sobre los resultados de estudios, ensayos, análisis y controles de calidad realizados en centros públicos o privados oficialmente reconocidos.....	563
2. Modalidades y supuestos de la información administrativa a los consumidores o usuarios sobre los resultados de análisis y controles de calidad	564
3. Procedimiento administrativo de cobertura concreta a la publicación de los resultados de los análisis y controles de calidad ...	567
 Artículo 17. Por Agustín MACÍAS CASTILLO.....	569
Nota Legislativa.....	569
Síntesis.....	571
Comentario	572
1. El acceso de los grupos sociales a los medios de comunicación de titularidad pública	572
1.1. Cuestiones previas	572
1.2. Alcance y contenido	572
1.3. Breve mención a los medios de comunicación privados	574

Artículos 18 y 19. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER	575
Nota Legislativa.....	576
Síntesis.....	577
Comentario	578
1. El derecho de educación de los consumidores y sus objetivos....	578
1.1. Legislación autonómica	580
2. La actividad administrativa de promoción y de servicio público en materia de formación y educación de los consumidores.....	581
2.1. La incorporación de estudios en materia de consumo al sistema educativo.....	582
2.2. La formación continuada del personal de entidades públicas y privadas	583
2.3. La inclusión de programas de consumo en los medios de comunicación social (reenvío)	584
 Artículo 20. Por María Teresa CARRANCHO HERRERO.....	585
Nota Legislativa.....	586
Síntesis.....	587
Comentario	588
1. Contenido básico de los artículos 20 a 22 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	588
2. Constitución de las asociaciones de consumidores y usuarios	590
3. El fin de las asociaciones de consumidores y usuarios.....	593
4. Representación de sus asociados	595
5. Ejercicio de acciones por las asociaciones de consumidores y usuarios	596
5.1. Ejercicio de acciones en defensa de la asociación.....	596
5.2. Ejercicio de acciones en defensa de sus asociados.....	597
5.3. Ejercicio de acciones en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios	597
5.4. Acciones que pueden ejercitar las asociaciones de consumidores y usuarios.....	601
6. La declaración de utilidad pública.....	605
7. La constitución de federaciones de asociaciones de consumidores y usuarios.....	608
8. El beneficio de justicia gratuita	608
9. Requisitos que deben cumplir las asociaciones de consumidores para disfrutar de los beneficios que en su favor se establezcan.....	612
9.1. Procedimiento de inclusión en el Libro Registro	613
9.2. Exclusión del Libro Registro.....	615
10. Funcionamiento democrático	617

Jurisprudencia.....	618
1. Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. Inscripción en el Libro Registro del Ministerio de Sanidad y Consumo	618
2. Inscripción en libro-registro para gozar de legitimidad representativa	622
3. Legitimación de las asociaciones de consumidores para ejercitar acciones en defensa de los intereses de sus asociados	623
4. Acciones colectivas	630
5. Beneficio de justicia gratuita	635
Artículo 21. Por María Teresa CARRANCHO HERRERO	639
Nota Legislativa.....	640
Síntesis.....	640
Comentario	641
1. Pérdida de los beneficios reconocidos a favor de las asociaciones de consumidores. Posible pérdida de la condición de asociación de consumidores y usuarios	641
2. Causas legales que originan la pérdida de los beneficios	642
2.1. Inidoneidad de los asociados.....	642
2.2. Conductas contrarias a los intereses de los consumidores y usuarios	644
Jurisprudencia.....	645
1. Causas legales que originan la pérdida de los beneficios.....	645
Artículo 22. Por María Teresa CARRANCHO HERRERO	647
Nota Legislativa.....	648
Síntesis.....	649
Comentario	650
1. Derecho de representación y consulta	650
2. Modalidades de audiencia previstas en el precepto	651
3. Forma de hacer efectivo el trámite de audiencia	653
4. El Consejo de Consumidores y Usuarios.....	654
Jurisprudencia.....	659
1. Derecho de representación y consulta	659
Artículos 23 y 24. Por Santiago ÁLVAREZ CARREÑO	665
Nota Legislativa.....	667
Síntesis.....	668
Comentario	669

1. Sobre la íntima conexión del precepto con el propio concepto de derecho del consumo y sus principios esenciales	669
2. Sobre la existencia de grupos especiales de protección y las consecuencias jurídicas de su reconocimiento	671
3. Análisis individualizado de los grupos especiales de protección en la legislación de algunas Comunidades Autónomas	673
3.1. Aragón	673
3.2. Castilla-La Mancha.....	674
3.3. Cataluña	674
3.4. Euskadi.....	675
3.5. Galicia.....	676
3.6. Illes Balears.....	677
3.7. Murcia.....	678
3.8. Comunidad Valenciana.....	679
4. Alcance de las medidas especiales para la protección de los consumidores y usuarios en situación de inferioridad, subordinación o indefensión previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	680
5. El carácter atípico del artículo 24: ¿instrumento útil en el futuro?	681
Artículo 25. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	685
Nota Legislativa.....	685
Síntesis.....	686
Comentario	687
1. Introducción: acerca del tipo de responsabilidad de los artículos 25 y 26 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	687
2. La responsabilidad por productos y servicios: las relaciones entre los artículos 25 a 29 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de Responsabilidad por Productos Defectuosos	689
3. La responsabilidad por servicios defectuosos: los productos defectuosos en la prestación de un servicio.....	693
4. Responsabilidad contractual y extracontractual.....	696
5. La culpa de la víctima: culpa exclusiva, compensación de culpas y culpa mínima. El caso fortuito	697
Jurisprudencia.....	700
1. La responsabilidad por productos: relación de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios con la Ley de Responsabilidad por Productos Defectuosos	700
2. La responsabilidad por servicios defectuosos	705
3. Responsabilidad contractual y extracontractual.....	706

4. Culpa de la víctima.....	708
4.1. Culpa exclusiva de la víctima.....	708
4.2. Compensación de culpas.....	711
4.3. Culpa mínima de la víctima.....	714
5. En el ámbito de la culpa objetiva por la prestación de servicios sanitarios.....	715
6. El caso fortuito.....	715
Artículo 26. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	717
Nota Legislativa.....	717
Síntesis.....	718
Comentario.....	719
1. Introducción.....	719
2. La responsabilidad por culpa, con inversión de la carga de la prueba.....	720
3. La inversión de la carga de la prueba.....	721
3.1. La presunción de la relación de causalidad.....	722
3.2. Conducta negligente del fabricante basada en incumplimiento de los requisitos reglamentarios: los defectos de información.....	723
4. La diligencia que exige la naturaleza del producto: los defectos de diseño.....	725
Jurisprudencia.....	727
1. Responsabilidad por culpa e inversión de la carga de la prueba...	727
1.1. La inversión de la carga de la prueba.....	727
1.2. La presunción de la relación de causalidad.....	732
2. Conducta negligente del fabricante basada en incumplimiento de los requisitos reglamentarios: los defectos de información.....	733
3. La diligencia que exige la naturaleza del producto: los defectos de diseño.....	736
Artículo 27. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	741
Nota Legislativa.....	742
Síntesis.....	742
Comentario.....	743
1. La determinación del sujeto pasivo.....	743
2. La responsabilidad por la idoneidad e identidad del producto.....	746
3. Los casos especiales: los productos etiquetados y los productos a granel.....	746
3.1. Los productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro.....	747
3.2. Los productos a granel.....	748
4. La regla de la solidaridad.....	749

Jurisprudencia.....	751
1. La determinación del sujeto pasivo.....	751
2. Responsabilidad contractual y extracontractual por falta de identidad e idoneidad.....	752
2.1. Responsabilidad extracontractual.....	752
2.2. Responsabilidad contractual.....	753
3. Los casos especiales.....	754
3.1. Productos etiquetados, envasados o cerrados con cierre íntegro.....	754
3.2. Productos a granel.....	756
4. La regla de la solidaridad.....	757
Artículo 28. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	763
Nota Legislativa.....	764
Síntesis.....	764
Comentario.....	766
1. El ámbito de aplicación del artículo 28 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. El límite cuantitativo.....	766
2. El artículo 28.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la responsabilidad por servicios sanitarios.....	769
2.1. La no aplicación del artículo 28 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el Tribunal Supremo.....	771
2.2. Aplicación del artículo 28.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios a los centros hospitalarios públicos por defectos de pureza, eficacia y seguridad en el servicio.....	773
2.2.1. Responsabilidad por infecciones contraídas o reactivadas en el medio hospitalario.....	775
2.2.2. Responsabilidad por enfermedades derivadas de la hemodonación.....	776
2.2.3. Responsabilidad por fallos en el instrumental usado o en el material implantado.....	778
2.2.4. Resultado anormal de la intervención sanitaria.....	779
2.3. Retorno a la inaplicación del artículo 28.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios a los servicios sanitarios.....	781
2.4. Ámbito subjetivo: aplicación a los centros hospitalarios y a los médicos.....	782
2.4.1. Aplicación a los centros hospitalarios.....	782
2.4.1.1. Centros públicos.....	782
2.4.1.2. Centros privados.....	783
2.4.2. Aplicación a la responsabilidad del médico.....	784

3. La responsabilidad por productos farmacéuticos.....	785
4. La responsabilidad por productos alimenticios	787
5. Vehículos a motor.....	788
6. Gas y electricidad.....	788
Jurisprudencia.....	790
1. El ámbito de aplicación del artículo 28 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	790
2. El artículo 28.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la responsabilidad por los servicios sanitarios.....	791
2.1. La no aplicación del artículo 28 a los servicios sanitarios.....	791
2.2. La responsabilidad del centro hospitalario ex artículo 28.2.....	794
2.2.1. Infecciones adquiridas en el medio hospitalario.....	794
2.2.2. Responsabilidad del centro hospitalario por el contagio de enfermedades derivadas de la hemodonación	799
2.2.3. Fallos en el instrumental usado o en el implantado al paciente.....	805
2.2.4. Resultado anormal de la intervención sanitaria.....	808
2.3. De nuevo el rechazo de la aplicación del artículo 28	812
2.4. Ámbito de aplicación subjetivo.....	815
2.4.1. Aplicación al centro hospitalario	815
2.4.1.1. Centros públicos	815
2.4.1.2. Centros privados	816
2.4.2. Aplicación a la responsabilidad del médico.....	818
3. La responsabilidad por productos farmacéuticos.....	820
4. La responsabilidad por productos alimenticios	822
4.1. En el marco de la prestación de un servicio: bares y restaurantes	824
5. Vehículos a motor.....	826
6. Gas y electricidad.....	827
Artículo 29. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	831
Nota Legislativa.....	831
Síntesis.....	832
Comentario	832
1. El pago de intereses por mora procesal	832
2. La cuantificación de los intereses en caso de revocación parcial	834
3. Daños contractuales y extracontractuales: remisión.....	835
Jurisprudencia.....	836

Artículo 30. Por Inmaculada BARRAL VIÑALS	839
Nota Legislativa.....	839
Síntesis.....	840
Comentario	840
1. Las garantías para el cobro de las indemnizaciones.....	840
2. El seguro obligatorio de responsabilidad civil	842
3. El fondo de garantía	844
4. El trámite de audiencia a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios	845
Jurisprudencia.....	846
Artículo 31. Por Carlos MALUQUER DE MOTES	847
Nota Legislativa.....	848
Síntesis.....	848
Comentario	850
1. Fundamento legal del Arbitraje de Consumo	850
2. Objeto del Arbitraje de Consumo	853
3. Características del Arbitraje de Consumo	853
4. Arbitraje de Derecho y Arbitraje de Equidad.....	854
5. La potestad arbitral de la Administración en arbitrajes de Derecho privado.....	855
6. Las Juntas Arbitrales de Consumo	856
6.1. Composición.....	856
6.2. Funciones.....	857
6.3. Otras funciones (artículo 4).....	858
7. El Convenio Arbitral	858
7.1. La autonomía privada o voluntariedad	860
7.1.1. Funciones de la autonomía de la voluntad	860
7.2. La voluntariedad y la constatación expresa por escrito del sometimiento al arbitraje	862
7.3. Límites de la autonomía de la voluntad: el orden público	863
8. La oferta pública de sometimiento al arbitraje.....	865
8.1. La oferta destinada al consumidor o usuario	866
8.1.1. Requisitos de la oferta pública de sometimiento.....	867
8.1.2. La aceptación de la oferta pública.....	870
8.2. La intervención del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo: la actividad administrativa arbitral	872
8.2.1. La actividad administrativa de limitación	874
8.3. Finalmente, presencia de Convenio arbitral	875
9. Procedimiento	875
9.1. Los Colegios Arbitrales.....	875
9.1.1. Composición de los Colegios Arbitrales.....	876

9.2. Proyección de la responsabilidad del Colegio Arbitral	877
9.3. Constitución del Colegio Arbitral	879
10. El laudo	880
Jurisprudencia	882
1. Objeto del Arbitraje de Consumo	882
1.1. Materias excluidas	882
1.2. Falta de poder de disposición	884
2. Arbitraje de equidad, arbitraje de derecho	884
3. Convenio: aceptación del arbitraje	885
4. La voluntad	886
4.1. Oferta pública de sometimiento, consumidor final	886
4.2. Oferta pública, cláusula de adhesión	887
4.3. No existe infracción del orden público	888
5. La formalización del convenio	889
5.1. La inactividad del reclamante no priva de eficacia ni al proceso ni al laudo	889
5.2. Procedimiento: infracción del principio de contradicción	890
5.3. Procedimiento: no se vulnera el principio de igualdad	891
5.4. Laudo: inexistencia de incongruencia	891
Artículos 32 y 33. Por Julián VALERO TORRIJOS	893
Nota Legislativa	894
Síntesis	894
Comentario	896
1. Una cuestión previa: la relación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios con las disposiciones reguladoras de la potestad administrativa sancionadora en la Ley 30/1992	896
2. La difícil determinación de la norma sancionadora aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios desde la perspectiva de la distribución de competencias en el Estado autonómico	899
3. Una garantía formal esencial: la necesaria tramitación del procedimiento administrativo sancionador	900
3.1. El carácter esencial del procedimiento administrativo en materia sancionadora	900
3.2. La regulación procedimental autonómica en materia de protección de los consumidores y usuarios	901
4. Compatibilidad con responsabilidades de otra naturaleza	902
4.1. Especial referencia al principio <i>non bis in idem</i>	902
4.2. La eficacia en sede judicial de las medidas provisionales adoptadas en vía administrativa	904
Jurisprudencia	905

Artículo 34. Por Julián VALERO TORRIJOS	907
Nota Legislativa	908
Síntesis	910
Comentario	911
1. Los principios de legalidad y tipicidad en el ámbito sancionador. Su proyección en materia de defensa de los consumidores y usuarios	911
2. La proyección de los principios de legalidad y tipicidad sobre las infracciones previstas en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Clasificación de las infracciones	913
2.1. Conductas tipificadas de forma completa en el artículo 34 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	913
2.2. Conductas que requieren la existencia de una decisión administrativa o judicial previa	914
2.3. Conductas cuya tipificación requiere inexcusablemente de un ulterior desarrollo normativo	916
3. Breve referencia a la tipificación de las infracciones en las normas autonómicas sobre protección de los consumidores y usuarios	919
Jurisprudencia	920
Artículo 35. Por Julián VALERO TORRIJOS	923
Nota Legislativa	923
Síntesis	925
Comentario	925
1. Eficacia del mandato legal contenido en el artículo 35 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en relación con el resto de disposiciones normativas	925
2. Examen del alcance de los criterios empleados para calificar la gravedad de las infracciones por parte de los órganos administrativos y judiciales	926
Artículo 36. Por Julián VALERO TORRIJOS	929
Nota Legislativa	930
Síntesis	931
Comentario	932
1. Las exigencias del principio de proporcionalidad en la determinación de la cuantía de las multas pecuniarias	932
1.1. Indeterminación de los parámetros a utilizar en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Criterios a tener en cuenta	932

1.2. Especial referencia a la reincidencia como circunstancia agravante.....	935
1.3. Distinción de otra medida pecuniaria no sancionadora: la multa coercitiva.....	936
2. La sanción de cierre temporal del establecimiento.....	937
3. Virtualidad de otras sanciones accesorias. Relevancia del principio de reserva de ley en materia sancionadora.....	939
Jurisprudencia.....	940
Artículos 37 y 38. Por Julián VALERO TORRIJOS	941
Nota Legislativa.....	942
Síntesis.....	944
Comentario	945
1. Delimitación conceptual de las diversas medidas contempladas en el artículo 37 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Distinción de sanciones afines.....	945
2. Especial referencia al régimen jurídico de las medidas cautelares en el seno del procedimiento administrativo sancionador ..	947
3. El comiso de la mercancía. Naturaleza sancionadora y criterios de aplicación	948
Jurisprudencia.....	950
Artículos 39 a 41. Por Manuel FERNÁNDEZ SALMERÓN	955
Nota Legislativa.....	958
Síntesis.....	958
Comentario	960
1. Introducción	960
2. Delimitación de la materia «protección y defensa de los consumidores y usuarios»	961
3. La doctrina del Tribunal Constitucional en torno a la distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas en este ámbito	963
3.1. El anclaje constitucional de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. La decisiva sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de enero	963
3.2. La evolución de la doctrina constitucional y la confluencia de títulos competenciales en materia de defensa de consumidores y usuarios	969
3.3. La equiparación competencial de las Comunidades Autónomas y el polémico valor supletorio de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	972
4. Las competencias de los entes locales	973

Disposición adicional primera. Por Eugenio LLAMAS POMBO	979
Nota Legislativa.....	984
Síntesis.....	984
Comentario	985
1. El sistema de lista	985
2. Las cláusulas tipificadas legalmente como abusivas.....	986
3. Contenido.....	987
Jurisprudencia.....	992
Disposición adicional segunda. Por Eugenio LLAMAS POMBO	993
Nota Legislativa.....	993
Disposición adicional tercera. Por Eugenio LLAMAS POMBO.....	995
Nota Legislativa.....	996
Disposición final primera. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER	997
Nota Legislativa.....	997
Comentario	998
Disposición final segunda. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER.....	1001
Nota Legislativa.....	1001
Comentario	1002
Disposición final tercera. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER.....	1005
Comentario	1005
Disposición final cuarta. Por José Antonio LÓPEZ PELLICER.....	1009
Comentario	1009
Anexo. Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	1011