

ÍNDICE DE MATERIAS

ABREVIATURAS	21
PRIMERA PARTE. ASPECTOS GENERALES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR.....	23
I. CONCEPTO DE CONSUMIDOR.....	25
A. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ESTATAL	25
B. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNO- MAS.....	28
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	29
II. LEGISLACION PROTECTORA DE LOS CONSUMIDORES.....	37
A. LEGISLACIÓN ESTATAL	37
1. Constitución de 1978.....	37
2. Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundi- do de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (LDC)	37
3. Otras disposiciones	38
B. LEGISLACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNO- MAS	40
C. NORMATIVA MUNICIPAL	42
III. DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES	43
A. DERECHOS RECONOCIDOS EN LA LDC	43
B. PROTECCIÓN PRIORITARIA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	45
C. IRRENUNCIABILIDAD DE LOS DERECHOS BÁSICOS Y FRAUDE DE LEY	48
D. LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEGISLACIÓN AUTO- NÓMICA	49
SEGUNDA PARTE. PROTECCION DE LOS DERECHOS BASI- COS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	51

I. PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR	53
A. PRESCRIPCIONES PROTECTORAS DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES	54
1. Deber general de seguridad	54
1.1. Contenido de los reglamentos reguladores de los bienes y servicios	54
2. Información a los consumidores y usuarios sobre los riesgos de los bienes y servicios	55
3. Otras obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios	55
4. Actuaciones administrativas ante situaciones de riesgo	57
5. Medidas extraordinarias ante situaciones de urgencia y necesidad	57
B. OTRAS DISPOSICIONES PROTECTORAS	57
1. Sanidad	57
1.1. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad	58
1.2. Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios	59
1.3. 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	62
1.4. Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud	66
2. Seguridad de los productos	67
2.1 Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos	67
2.2. Seguridad de sustancias y preparados peligrosos	70
2.3. Productos alimenticios	71
2.3.1. Aditivos y colorantes	72
2.3.2. Otros productos alimenticios	72
C. LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN LA LEGISLACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	77
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	79
II. PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN	85
A. ETIQUETADO DE PRODUCTOS	86
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	90
B. PUBLICIDAD ENGAÑOSA	97
1. Consideraciones generales	97
2. Concepto de publicidad engañosa	99
3. Integración de la publicidad en el contrato	100
4. Defensa del consumidor frente a la publicidad engañosa	102

4.1. Acciones de cesación y de rectificación	102
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	104
III. PROTECCIÓN DE LOS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES	125
A. PRINCIPIO GENERAL	125
B. PROMOCIONES	126
C. RÉGIMEN DE COMPROBACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	127
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	127
IV. PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN O REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS	131
A. RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS	131
1. Presupuestos de la responsabilidad	133
1.1. Daño	133
1.2. Producto defectuoso	134
1.3. Nexo causal	136
1.4. Reclamación en plazo	137
2. Sujetos responsables	138
2.1. Productor	138
2.1.1. Grupos de empresas	139
2.2. Importador	140
2.3. Suministrador	140
2.4. Proveedor	140
3. Caracterización jurídica de la responsabilidad	140
3.1. Responsabilidad cuasi-objetiva	140
3.2. Responsabilidad extracontractual	141
3.3. Responsabilidad solidaria	142
4. Causas de exoneración de responsabilidad	143
5. Reducción y supresión de la responsabilidad	144
6. Límite de la responsabilidad	145
7. Extinción de la responsabilidad	146
B. RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	146
1. Régimen general de responsabilidad	146
2. Régimen especial de responsabilidad	147
2.1. Responsabilidad por daños causados por la vivienda	148
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	149
3. Servicios específicos	184
3.1. Servicios sanitarios	184
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	186

3.2. Servicios bancarios	190
3.2.1. Veracidad informativa (Remisión)	190
3.2.2. Tipos de interés y comisiones	190
3.2.3. Defensa del cliente	193
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	194
3.3. Servicio de telefonía	209
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	212
3.4. Servicio de reparación de vehículos	220
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	228
3.5. Servicio de reparación de aparatos de uso doméstico	244
a) Derecho a la admisión	244
b) Presupuesto previo	244
c) Resguardo de depósito	246
d) Piezas de repuesto	246
e) Factura	247
f) Garantía de las reparaciones	249
g) Reclamaciones	250
h) Información al usuario	251
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	251
3.6. Tintorerías	251
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	260
TERCERA PARTE. PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES EN EL AMBITO DE LA CONTRATACION	263
I. CONTRATOS CON CONSUMIDORES	265
A. DISPOSICIONES GENERALES	265
1. Concepto y regulación	265
2. Información previa al contrato	265
2.1. Presupuesto	266
3. Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato	267
4. Prescripciones en relación con el contrato	268
5. Confirmación documental de la contratación realizada	269
6. Documentación complementaria en la compraventa de viviendas	269
7. Comparecencia personal del consumidor	270
8. Puntos de conexión	270
CRIETRIOS JURISPRUDENCIALES	271

B. DERECHO DE DESISTIMIENTO	281
1. Contenido y régimen legal	281
2. Obligación de informar sobre el derecho a desistir del contrato	281
3. Formalidades para el ejercicio del derecho de desistimiento	282
4. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento	282
5. Prueba del ejercicio del derecho de desistimiento	283
6. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento	283
7. Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor	283
8. Desistimiento de contrato vinculado a financiación del consumidor	284
9. Derecho contractual de desistimiento	284
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	284
C. CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA CONTRATACIÓN	286
1. Condiciones generales de la contratación	288
1.1. Concepto	288
1.2. Requisitos de incorporación	288
1.3. Reglas de interpretación	289
1.4. No incorporación al contrato	289
1.5. Nulidad	289
1.6. Régimen aplicable	289
1.7. Defensa frente a las condiciones generales ilegales	290
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	291
2. Cláusulas no negociadas individualmente	293
2.1. Concepto	293
2.2. Requisitos	293
2.3. Interpretación de cláusulas dudosas	295
2.4. Aprobación e información	295
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	295
3. Cláusulas abusivas	299
3.1. Concepto	299
3.2. Nulidad de las cláusulas abusivas e interpretación del contrato	300
3.3. Legislación aplicable	300
3.4. Autorización e inscripción de cláusulas abusivas	300
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	301
3.5. Cláusulas abusivas en particular	306
3.5.1. Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario	306
3.5.2. Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos de los consumidores y usuarios	308
3.5.3. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad	309

3.5.4. Cláusulas abusivas sobre garantías	310
3.5.5. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato	310
3.5.6. Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable	311
3.5.7. Contratos relativos a valores, instrumentos financieros y divisas	311
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	312
D. CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA	358
1. Concepto y regulación	358
1.1. Comunicaciones comerciales y contratación electrónica	360
2. Servicios de intermediación	360
3. Comunicaciones comerciales	361
4. Información que debe proporcionarse al consumidor	361
4.1. Información precontractual	361
4.2. Información previa a la ejecución del contrato	362
5. Consentimiento expreso del consumidor	363
6. Prohibición de envíos no solicitados	363
7. Derecho del consumidor a desistir del contrato	364
7.1. Excepciones al derecho de desistimiento	365
8. Ejecución del contrato	365
9. Pago mediante tarjeta	366
10. Contratación por vía electrónica	366
10.1. Objeto y ámbito de aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio	366
10.2. Comunicaciones comerciales por vía electrónica	368
10.2.1. Régimen jurídico	368
10.2.2. Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos	368
10.2.3. Prohibición de comunicaciones comerciales realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes	368
10.2.4. Derechos de los destinatarios de servicios	369
10.3. Contratación por vía electrónica	369
10.3.1. Validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica	369
10.3.2. Prueba de los contratos celebrados por vía electrónica	370
10.3.3. Intervención de terceros de confianza	370
10.3.4. Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación	370
10.3.5. Información posterior a la celebración del contrato	371
10.3.6. Lugar de celebración del contrato	372
10.3.7. Solución judicial y extrajudicial de conflictos (Remisión)	372

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	373
E. CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES	373
1. Contratos incluidos y contratos excluidos de la regulación legal	373
2. Derecho de desistimiento	375
3. Formalización del contrato	375
4. Consecuencias del incumplimiento.	376
5. Responsabilidades	376
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	376
F. GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA	381
1. Disposiciones generales sobre garantía de los productos de consumo	381
1.1. Ámbito de aplicación de la regulación legal	381
1.2. Conformidad de los productos con el contrato	382
1.3. Incompatibilidad de acciones.	383
2. Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario	383
2.1. Derecho a la reparación y sustitución del producto	384
2.1.1. Régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto.	384
2.1.2. Rebaja del precio y resolución del contrato.	385
2.1.3. Plazos.	385
2.1.4. Acción contra el productor.	386
3. Garantía comercial	386
3.1. Garantía comercial en productos de naturaleza duradera	388
4. Reparación y servicios posventa.	388
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	389
CUARTA PARTE. PROTECCION AL CONSUMIDOR EN CONTRATOS ESPECIFICOS	393
I. CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	395
A. CONCEPTO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO	395
B. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	397
1. Programa-oferta	397
C. FORMA Y CONTENIDO DEL CONTRATO	399
D. OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO	401
1. Cesión de la reserva	401
2. Información adicional del viaje contratado	401
E. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	402
1. Revisión de precios	402

F. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN	403
1. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje	403
2. Resolución del contrato por el consumidor y usuario	404
G. CONSECUENCIAS DE LA NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	404
H. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DETALLISTAS	405
I. GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL.....	408
J. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES.....	409
K. RÉGIMEN SANCIONADOR	409
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	409
II. COMPRAVENTA DE VIVIENDA	429
A. DERECHO DE INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR (COMPRADOR).....	429
1. Información que debe tenerse a disposición del público y de las autoridades competentes	430
2. Redacción de documentos	432
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	433
B. PERCEPCIÓN DE CANTIDADES A CUENTA.....	450
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	452
C. IRRENUNCIABILIDAD DE LOS DERECHOS	456
1. Renuncia de hecho a los derechos legales.....	456
2. Medidas protectoras del consumidor en la Ley de Ordenación de la Edificación.....	456
2. 1. Referencia al Código Técnico de la Edificación	459
3. Protección del comprador en el Código Civil	459
3. 1. Obligación de saneamiento del vendedor	459
III. ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA	465
A. PROTECCIÓN EN LA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DE CONSUMIDORES (REMISIÓN)..	465
B. PROTECCIÓN EN LA LEY DE ARRENDAMIENTOS URBANOS	465
1. Duración del arrendamiento	465
2. Prórroga del contrato	465
3. Enajenación de la vivienda arrendada	466
4. Derecho de adquisición preferente	466
5. Estipulaciones en perjuicio del arrendatario.....	466
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	467

IV. APROVECHAMIENTO POR TURNOS DE BIENES INMUEBLES DE USO TURÍSTICO	479
A. CARACTERIZACIÓN JURÍDICA Y REGULACIÓN	479
B. EL APROVECHAMIENTO POR TURNOS COMO DERECHO REAL Y COMO CONTRATO.....	480
C. DURACIÓN MÍNIMA DEL APROVECHAMIENTO POR TURNOS	481
D. CLÁUSULAS NULAS.....	481
E. GARANTÍAS Y SEGURO	481
F. CONSTITUCIÓN DEL RÉGIMEN	482
G. DERECHO DE INFORMACIÓN.....	484
1. Documento informativo.....	484
2. Otros derechos de información.....	485
H. INVENTARIO.....	486
I. CONTENIDO DEL CONTRATO	486
J. DERECHOS DE DESISTIMIENTO Y DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. ACCIÓN DE NULIDAD	488
K. PROHIBICIÓN DE ANTICIPOS	489
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	489
V. CONTRATACIÓN CREDITICIA	499
A. TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS: LA CIRCULAR DEL BANCO DE ESPAÑA 8/1990, DE 7 DE SEPTIEMBRE	499
1. Publicación de tipos de interés (Norma primera).....	500
2. Información sobre tipos de interés aplicados (Norma segunda)	501
3. Tarifas de comisiones (Norma tercera).....	502
4. Condiciones de valoración (Norma cuarta).....	503
5. Tablón de anuncios (Norma quinta).	504
6. Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración (Norma sexta).....	504
7. Documentos de liquidación de operaciones (Norma séptima).....	507
8. Coste y rendimiento efectivos de las operaciones (Norma octava)	508
9. Publicidad (Norma novena).....	510
10. Remisión de comunicaciones y documentos (Norma décima)	512
11. Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones (Anexo VI).....	512
B. CRÉDITO AL CONSUMO	519
1. Ambito de aplicación de la Ley 7/1995, de 23 de marzo.....	519

2. Carácter imperativo de las Normas Legales	521
3. Competencia jurisdiccional	522
4. Forma y contenido de los contratos.....	522
5. Modificación del coste total del crédito	524
6. Ineficacia o resolución del contrato de adquisición	525
7. Reembolso anticipado.....	525
8. Excepciones oponibles en caso de cesión	526
9. Obligaciones cambiarias	526
10. Cobro indebido	527
11. Contratos vinculados a la obtención de un crédito.....	527
11.1. Eficacia.....	527
11.2. Derechos ejercitables por el consumidor en los contratos vinculados	529
12. Oferta de crédito	531
12.1. Oferta vinculante.....	531
12.2. Publicidad.....	531
13. Coste total del crédito y tasa anual equivalente (tae).....	531
13.1. Cálculo de la tasa anual equivalente y ejemplos de cálculo.....	532
14. Información al consumidor sobre los anticipos en descubiertos	537
15. Acción de cesación	538

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES 538

C. VENTA A PLAZOS DE BIENES MUEBLES.....	545
1. Ámbito de aplicación de la Ley 28/1998, de 13 de julio	545
2. Forma y eficacia de los contratos	547
3. Contenido del contrato.....	547
4. Protección del consumidor	549
4.1. Facultad de desistimiento.....	549
4.2. Pago anticipado del precio.....	550
4.3. Facultad moderadora del Juez	550
5. Publicidad	550
6. Ineficacia de cláusulas	551

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES 551

D. PRESTAMO HIPOTECARIO	554
1. Concepto y caracterización jurídica.	554
2. El prestamista.	555
2.1. Entidades que pueden conceder préstamos hipotecarios.....	555
3. El prestatario.....	555
3.1. Capacidad.....	555
4. Modalidades del préstamo hipotecario.....	556
4.1. Préstamo a tipo fijo	557
4.2 Préstamo a interés variable.	557

4.2.1. Redondeo de los tipos de interés	559
4.3. Préstamo con cuota de amortización fija.....	560
4.4. Préstamos a interés variable “con techo”	560
4.5. Préstamo a interés mixto.....	561
5. Tipo de referencia. El Euribor	561
5.1. Condiciones de los tipos de referencia	561
6. El diferencial.....	562
7. La tasa anual equivalente (TAE). Remisión	562
8. Gastos del préstamo.....	563
8.1. Gastos de tasación.....	563
8.2. Comisiones.....	563
9. Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipoteca- rios.	565
9.1. Folleto informativo	565
9.2. Oferta vinculante.....	567
9.3. Documento contractual	573
9.3.1. Cláusulas financieras del contrato	573
9.4. Acto de otorgamiento. Intervención del Notario	573
10. La “hipoteca inversa”	574

VI. CONTRATO DE APARCAMIENTO 577

A. CARACTERIZACIÓN JURÍDICA Y REGULACIÓN	577
B. OBLIGACIONES DEL TITULAR DEL APARCAMIENTO	578
C. DEBERES DEL USUARIO	579
D. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDADES	580

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES 581

VII. CONTRATO DE SEGURO..... 593

A. CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DEL SEGURO.....	593
B. DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO. LA PÓLIZA	595
C. DEBERES DEL TOMADOR DEL SEGURO	597
1. Deberes previos al contrato	597
2. Deberes durante el curso del contrato	597
D. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN POR EL ASEGURADOR	598
E. DURACIÓN DEL CONTRATO.....	600
F. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES	600
G. COMPETENCIA JURISDICCIONAL	601

CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	601
VIII. CONTRATACIÓN DE BIENES CON OFERTA DE RESTITUCIÓN DEL PRECIO	605
A. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 43/2007, DE 13 DE DICIEMBRE ..	605
B. COMUNICACIONES COMERCIALES	607
C. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	608
D. CONTRATO	609
E. GARANTÍAS	610
F. NULIDAD DE LOS CONTRATOS.	610
G. PRUEBA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES.....	611
H. INFRACCIONES Y SANCIONES (REMISIÓN).....	611
QUINTA PARTE. INFRACCIONES Y SANCIONES	613
I. INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	615
A. CUADRO DE INFRACCIONES	615
B. GRADUACIÓN DE LAS INFRACCIONES.....	616
II. SANCIONES	617
A. POTESTAD SANCIONADORA EN MATERIA DE CONSUMO.....	617
1. Administraciones competentes	618
B. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	618
1. Trámites	619
1.1. Actuaciones previas	619
1. 2. Incoación del procedimiento sancionador	620
1. 3. Medidas provisionales	621
1. 4. Trámite de alegaciones	624
1. 5. Fase de prueba	624
1.5.1. Valoración de la prueba.....	627
1.5.2. La prueba de presunciones: especial referencia a la presunción de inocencia	628
1.6. Pliego de cargos y propuesta de resolución.....	629
1.7. Trámite de audiencia	629
1.8. Resolución.....	631
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	636

SEXTA PARTE. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	687
I. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	689
A. CONCEPTO Y FINES.	689
B. LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	690
C. INDEPENDENCIA Y TRANSPARENCIA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	691
D. PARTICIPACIÓN EN SOCIEDADES MERCANTILES	692
E. DEFINICIÓN DEL MARCO DE COLABORACIÓN CON LOS OPERADORES DEL MERCADO	692
1. Convenios o acuerdos de colaboración	696
F. DEPÓSITO DE LAS CUENTAS ANUALES	696
G. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DEPOSITADA POR LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	694
H. REGISTRO ESTATAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	694
1. Control de los requisitos exigidos para la inscripción	694
2. Exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.....	695
3. Colaboración con los Registros autonómicos.....	695
I. DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	695
J. CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS	696
1. Audiencia en consulta en el proceso de elaboración de las disposiciones de carácter general.	696
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	697
II. COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (REFERENCIA)	705
III. RECLAMACIONES, DENUNCIAS Y QUEJAS EN MATERIA DE CONSUMO	707
A. HOJAS DE RECLAMACIONES.....	709
B. RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	711
1. Los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros ...	711
2. Presentación de reclamaciones	713
3. Inadmisión de las reclamaciones	716
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	717

IV. EL ARBITRAJE DE CONSUMO	719
A. EL SISTEMA ARBITRAL DEL CONSUMO	719
1. Concepto y regulación	719
1.1. Referencia al proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y la mediación en el procedimiento arbitral.	719
B. SUMISIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	721
C. ORGANOS ARBITRALES	721
1. Las juntas arbitrales de consumo	722
2. El colegio arbitral	722
D. EL CONVENIO ARBITRAL	724
1. Forma y contenido	724
2. Efectos	724
E. PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO	725
F. EL LAUDO ARBITRAL	726
1. Anulación del laudo arbitral	726
2. Efectos y revisión de laudos firmes	727
3. Ejecución forzosa del laudo	728
CRITERIOS JURISPRUDENCIALES	729
V. LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO	747
VI. EJERCICIO DE ACCIONES JUDICIALES	749
A. ACCIONES DE CESACIÓN Y OTRAS (REMISIÓN)	751
SEPTIMA PARTE. ADMINISTRACIONES PROTECTORAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	753
A. ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	755
B. ADMINISTRACIONES AUTONÓMICAS	756
C. ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	757
1. Las Ordenanzas municipales de consumo	758
2. Oficinas municipales de información al consumidor	759
D. COOPERACIÓN INSTITUCIONAL	762
1. La Conferencia Sectorial de Consumo	762
2. Cooperación en materia de control de la calidad	763
3. Información sobre la calidad de los bienes y servicios	764

OCTAVA PARTE. ASPECTOS PENALES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	765
I. PROTECCIÓN PENAL DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	767
A. PROTECCIÓN DEL INTERÉS ECONÓMICO DEL CONSUMIDOR INDIVIDUAL	767
1. Delito de estafa	767
B. PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES COMO COLECTIVO	768
1. Detracción de materias primas o productos de primera necesidad	768
2. Publicidad falsa o engañosa	768
3. Facturación ilegal mediante alteración de aparatos de medición automática	769
4. Intento de alteración de los precios que habrían de resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores, servicios o cualesquiera otras cosas muebles o inmuebles que sean objeto de contratación.	770
5. Uso ilícito de información relevante	770
6. Facilitación del acceso ilícito a servicios de comunicaciones	771
II. PROTECCIÓN PENAL DE LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES	773
NOTAS BIBLIOGRÁFICAS	775
ÍNDICE DE FORMULARIOS	777
ÍNDICE ANALÍTICO	779