

Índice

Abreviaturas	11
La aprobación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias .	17
<i>Manuel Rebollo Puig</i>	
I. EL TIPO DE NORMA APROBADA: RANGO, VALOR Y RÉGIMEN	17
II. LA PRIMERA DELEGACIÓN LEGISLATIVA (DISPOSICIÓN FINAL CUARTA DE LA LEY 23/2003) Y EL PRIMER INTENTO DE REFUNDICIÓN	18
III. LA DELEGACIÓN LEGISLATIVA CONTENIDA EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA DE LA LEY 44/2006.	20
IV. LAS NORMAS EFECTIVAMENTE REFUNDIDAS POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007.	24
V. LA INCORPORACIÓN AL TEXTO REFUNDIDO DE LA LGDCU CON LAS MATIZACIONES DERIVADAS DE LA STC 15/1989.	28
VI. LA IMPOSIBILIDAD DE INTRODUCIR INNOVACIONES Y LAS CONSECUENCIAS DE SU EVENTUAL INCLUSIÓN	29
VII. LA DISPOSICIÓN DEROGATORIA Y EL EXTRAÑO FENÓMENO DE LA PERVIVENCIA DE LA REGULACIÓN ANTERIOR DE LAS VENTAS A DISTANCIA.	33
VIII. LOS «TÍTULOS COMPETENCIALES» INVOCADOS POR EL ESTADO EN LA DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA DEL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007	35
IX. COMPETENCIAS LEGISLATIVAS ESTATALES QUE JUSTIFICAN MATERIALMENTE LA APROBACIÓN DEL TRDCU	40
1. <i>Consideraciones generales sobre la defensa de los consumidores en el bloque de la constitucionalidad.</i>	40
2. <i>Exclusión de la materia defensa del consumidor de la legislación civil, mercantil, penal y procesal. La competencia autonómica queda circunscrita a la legislación administrativa</i>	45
3. <i>Exclusión de la materia de defensa del consumidor de la legislación administrativa dictada en virtud del art. 149.1.13.ª y 16.ª CE</i>	46
X. COMPETENCIAS LEGISLATIVAS AUTONÓMICAS; EN ESPECIAL, COMPETENCIAS PARA REFORZAR CON NORMAS ADMINISTRATIVAS LAS NORMAS ESTATALES DEL TRDCU DE DERECHO PRIVADO	49
XI. REFORMAS DEL TRDCU	52

LIBRO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Título I. Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores y usuarios	57
Capítulo I. Ámbito de aplicación	57
<i>Pablo Fernández Carballo-Calero</i> <i>Francisco Torres Pérez</i>	
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	57
II. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR	60
III. EL CONCEPTO DE EMPRESARIO	73
IV. LOS CONCEPTOS DE PRODUCTOR Y PROVEEDOR EN EL TRDCU	78
1. <i>Introducción</i>	78
2. <i>Características comunes a las figuras del productor y del proveedor</i>	79
A) Precedentes legislativos	79
B) Precisiones conceptuales incorporadas en el TRDCU	80
C) La cadena de elaboración y de distribución del producto	81
D) El criterio de la profesionalidad	82
E) Equiparación del proveedor al productor	84
3. <i>Concepto de productor</i>	85
A) Ideas generales.	85
B) Justificación de la responsabilidad del productor.	86
C) Apreciaciones críticas al art. 5 TRDCU.	87
D) Alcance de la definición de productor contenida en el TRDCU	89
a) Productor de una materia prima.	89
b) Fabricante de un bien	90
c) Fabricante de un producto terminado	90
d) Fabricante de un elemento integrado en un producto terminado	91
e) Fabricante aparente	92
f) El prestador de un servicio	94
g) El intermediario	95
h) El importador	97
4. <i>Concepto de proveedor</i>	99
A) Consideraciones previas.	99
B) Notas delimitadoras del concepto de proveedor.	99
V. EL CONCEPTO DE PRODUCTO DEL ART. 6 TRDCU	101
1. <i>Introducción</i>	101
2. <i>La equiparación de producto con bien mueble</i>	102
A) El ámbito de aplicación objetiva del TRDCU	102

B) El concepto de bien mueble en el CC.	103
a) Consideraciones generales	103
b) La interpretación del art. 335 CC	103
c) Conclusión: criterio válido para la catalogación de un bien como mueble.	105
C) Casos problemáticos	106
a) Introducción	106
b) Análisis de los supuestos avanzados: bienes muebles catalogados como inmuebles	107
a) Inmuebles por incorporación.	107
b) Inmuebles por destino	108
c) Análisis de supuestos dudosos de bienes muebles	109
a) Bienes inmateriales	110
b) Entes no corpóreos: el gas y la electricidad.	112
d) Conclusión: interpretación y crítica del art. 6 TRDCU.	113
Capítulo II. Derechos básicos de los consumidores y usuarios	116
<i>Manuel Rebollo Puig</i> <i>Manuel Izquierdo Carrasco</i>	
I. PUNTO DE PARTIDA: EL ART. 51 CE	116
II. DEL MANDATO A LOS PODERES PÚBLICOS A LA ENUMERACIÓN DE UN LISTADO DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	119
1. <i>El art. 8 TRDCU</i>	119
2. <i>Derechos básicos y derechos instrumentales</i>	120
3. <i>Consecuencias jurídicas de esta proclamación legislativa</i>	121
4. <i>Aproximación general al catálogo de derechos de los consumidores</i>	123
A) El derecho a la salud y seguridad	123
B) El derecho a la protección de los legítimos intereses económicos	124
C) El derecho a la protección de los intereses sociales.	124
D) El derecho a la información y educación	127
E) El derecho de representación y consulta.	127
F) La protección mediante procedimientos eficaces	127
III. LA ESPECIAL PROTECCIÓN EN LOS BIENES Y SERVICIOS DE USO COMÚN	128
1. <i>El destinatario</i>	128
2. <i>El objeto</i>	129
3. <i>El contenido</i>	130
IV. LA IRRENUNCIABILIDAD DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	131
V. EL FRAUDE DE LEY	138

Capítulo III. Protección de la salud y seguridad	142
<i>Manuel Izquierdo Carrasco</i>	
I. EL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD	143
1. <i>Su proclamación legal (art. 11.1 TRDCU). Diferencias con respecto a la LGDCU.</i>	143
2. <i>El bien jurídico protegido: la salud y seguridad de los consumidores.</i>	145
3. <i>El momento de aplicación de este deber: la puesta a disposición de los consumidores.</i>	148
4. <i>Ámbito de aplicación material del deber: los bienes y servicios</i>	151
A) Los bienes.	151
B) Los servicios	154
5. <i>El carácter no absoluto de este deber</i>	155
A) Los riesgos aceptados	155
B) Los riesgos desconocidos.	158
6. <i>La naturaleza jurídica de este deber, sus destinatarios y el papel de las Administraciones públicas.</i>	159
7. <i>La existencia de otros deberes instrumentales.</i>	161
A) El deber de informar por parte de los empresarios.	161
B) El deber de controlar los aspectos relativos a la seguridad del bien o servicio.	164
C) El deber de adoptar ciertas medidas de reacción	166
II. LA NOCIÓN DE PRODUCTO Y SERVICIO SEGUROS	167
1. <i>La extralimitación del art. 11.2 TRDCU</i>	167
2. <i>En especial, las condiciones de uso normal o razonablemente previsible. La duración del producto</i>	170
3. <i>En especial, el riesgo cero, el riesgo mínimo o el riesgo admisible: remisión.</i>	172
4. <i>La concreción de la noción de producto y servicio seguros</i>	172
A) Las concreciones efectuadas en el art. 13 TRDCU	172
B) Las concreciones reglamentarias: el art. 14 TRDCU	178
a) Reserva de ley, habilitación reglamentaria y diferencias entre la LGDCU y el TRDCU	178
b) El desarrollo reglamentario de carácter vertical y el de carácter horizontal y alcance general. Su contenido	181
c) Consecuencias jurídicas del cumplimiento reglamentario. Bienes y servicios sin desarrollo reglamentario. El valor de las normas técnicas	185
III. LA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE ESTE DEBER	188
1. <i>Esta intervención como actividad administrativa de limitación</i>	188
2. <i>Los instrumentos propios de la actividad administrativa de limitación</i>	189
A) La imposición de deberes	189

B) La actividad de control	189
a) Los controles previos	190
b) Los controles simultáneos	192
C) Las medidas de reacción no sancionadoras ante situaciones de riesgo.	193
3. <i>Los principios de congruencia, proporcionalidad y favor libertatis. La base científica para la toma de decisiones y el principio de precaución.</i>	194
IV. EN PARTICULAR, LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE REACCIÓN ANTE SITUACIONES DE RIESGO (ART. 15 TRDCU)	198
1. <i>Planteamiento</i>	198
2. <i>Naturaleza jurídica no sancionadora</i>	200
3. <i>Tipología: carácter abierto.</i>	201
A) Advertencias y requerimientos	202
a) Delimitación de ambas figuras. Su contenido.	202
b) Consecuencias del incumplimiento de las advertencias y requerimientos	204
B) Medidas restrictivas que generan un deber	205
C) Otras actuaciones complementarias	207
a) Tipología	207
a') La puesta en conocimiento de otros órganos o Administraciones	207
b') Facilitar información a todas aquellas personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto o servicio	210
b) Naturaleza jurídica	212
4. <i>Presupuesto de hecho para la adopción de estas medidas</i>	212
A) Para la adopción de advertencias o requerimientos.	212
B) Para la adopción de medidas restrictivas que generan un deber	213
a) La existencia de un riesgo inaceptable para la salud y seguridad de los consumidores.	213
b) Supuestos en los que el riesgo inaceptable se presume.	214
c) La decisión por parte de los órganos de defensa del consumidor sobre la existencia de un riesgo inaceptable	215
d) La concreción reglamentaria de la correspondencia entre ciertos supuestos de hecho y sus correlativas medidas	216
e) ¿Es necesario que el riesgo sea inminente y extraordinario?	217
5. <i>Los sujetos destinatarios de estas medidas</i>	218
6. <i>La puesta en práctica de las medidas preventivas</i>	220
7. <i>La permanencia en el tiempo de estas medidas</i>	222
8. <i>La relación entre estas medidas preventivas y el procedimiento administrativo</i>	225

A)	Advertencias y requerimientos. Dificultades que surgen de las consecuencias sancionadoras del incumplimiento de los requerimientos	225
B)	Medidas restrictivas generadoras de deberes	226
a)	Regla general: necesidad de un procedimiento	226
b)	Primera flexibilización de la regla general: las medidas provisionales	228
c)	Su puesta en práctica inmediata: las medidas provisionales	231
a')	Habilitación normativa	231
b')	Régimen jurídico	232
C)	Otras medidas complementarias	233
9.	<i>En especial, la tramitación del procedimiento para la adopción de medidas restrictivas generadoras de deberes</i>	234
A)	Iniciación	235
B)	Instrucción	235
C)	Terminación	237
a)	Formas de terminación	237
b)	Plazos de resolución	238
10.	<i>La asunción de los costes de estas medidas</i>	238
11.	<i>La responsabilidad patrimonial de la Administración derivada de la adopción de estas medidas.</i>	240
V.	EL ART. 16 TRDCU: UN COMITÉ DE CRISIS	243
1.	<i>Caracteres generales del órgano</i>	243
2.	<i>Ámbito de actuación: cambios con respecto a su precedente en la LGDCU</i>	244
3.	<i>La introducción de un elemento de supraterritorialidad</i>	245
4.	<i>Sus funciones y el régimen constitucional de distribución de competencias.</i>	245
Capítulo IV. Derecho a la información, formación y educación . .		250
<i>Manuel Izquierdo Carrasco</i>		
I.	PLANTEAMIENTO	250
II.	EL DERECHO A LA FORMACIÓN Y A LA EDUCACIÓN	251
1.	<i>La finalidad de esta educación y formación.</i>	251
A)	Fines generales	251
B)	Objetivos concretos	252
2.	<i>Los instrumentos para la consecución de esos fines generales y concretos. En especial, el art. 17.2 TRDCU</i>	254
III.	EL DERECHO A LA INFORMACIÓN	256
1.	<i>Planteamiento</i>	256

2.	<i>El mandato a los poderes públicos del art. 51.2 CE y su canalización</i>	258
A)	El mandato a los poderes públicos: arts. 51.2 CE y 17.1 TRDCU	258
B)	En particular, la imposición a la Administración de unas actuaciones positivas de información	258
IV.	EN ESPECIAL, EL DEBER DE INFORMAR DE LOS EMPRESARIOS: LOS ARTS. 18 Y 60 TRDCU	263
1.	<i>Planteamiento</i>	263
2.	<i>El deber de informar sobre las características esenciales de los bienes y servicios: el art. 18 TRDCU.</i>	265
A)	Sujetos obligados y momento en el que nace el deber	266
B)	El contenido de la información: las características esenciales	268
a)	Aproximación a la noción de características esenciales	268
b)	La primera concreción del concepto por el art. 18.2 TRDCU. Su análisis	269
c)	La eficacia del listado de características esenciales recogido en el art. 18.2 TRDCU	273
d)	El desarrollo reglamentario de estas características esenciales	273
C)	Las características de la información ofrecida: veraz, eficaz y suficiente y (objetiva)	275
D)	La forma de ofrecer esa información	278
E)	Consecuencias del incumplimiento de este deber	281
3.	<i>En especial, el etiquetado y la presentación de los bienes y servicios</i>	282
A)	La noción de etiquetado y presentación	282
B)	La prohibición de la inducción al error: el art. 18.1 TRDCU	283
C)	El idioma del etiquetado: el art. 18.3 TRDCU	284
a)	El punto de partida: el castellano	284
b)	La deslegalización de ese punto de partida	285
c)	Las posibilidades de las Comunidades Autónomas	285
d)	La exigencia de la utilización del castellano a la luz del Derecho comunitario	288
4.	<i>La obligación de informar antes de contratar: el art. 60 TRDCU</i>	290
A)	Justificación, fines y planteamiento	290
B)	Momento en el que nace esta obligación de informar	291
C)	El contenido de la información: las características esenciales del contrato	292
a)	Datos relativos a las condiciones jurídicas del contrato	293
b)	Datos relativos a las condiciones económicas del contrato	297
c)	Datos relativos a los bienes o servicios objeto del contrato	299
D)	Las características de la información ofrecida: veraz, relevante y suficiente	299
E)	La forma de poner a disposición esa información. Su conexión con las cláusulas contractuales	300

- F) La facilitación gratuita de esta información. El problema del coste por elaboración de presupuestos 302
- G) Consecuencias del incumplimiento de esta obligación 303
5. *En especial, la documentación complementaria en la compraventa de vivienda: el art. 64 TRDCU.* 304
- A) Su antecedente y los problemas de constitucionalidad 304
- B) Su contenido: un mero reenvío 306
- C) Conclusión: un precepto prescindible 308
6. *En especial, los deberes y obligaciones de información de los prestadores de servicios: el art. 22 de la Ley 17/2009* 309
- A) La relación entre esta regulación y el TRDCU 309
- B) Momento en el que debe ponerse a disposición esa información 310
- C) Medios para ofrecer esa información 310
7. *El refuerzo jurídico del deber de información precontractual del empresario: la exigibilidad de lo ofertado, promocionado y publicitado; y la integración en beneficio del consumidor en los supuestos de omisión de información precontractual relevante (remisión)* 311

Capítulo V. Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios 312

Manuel Rebollo Puig

Manuel Izquierdo Carrasco

- I. SOBRE EL CONTENIDO DE LOS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LOS CONSUMIDORES Y SOBRE EL CONTENIDO DE ESTE CAPÍTULO 313
1. *Intereses económicos y sociales* 313
2. *Sobre los cambios de contenido de este capítulo* 314
3. *Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores se desprenden de multitud de normas. El art. 19.1 TRDCU* 317
4. *La concreción de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores en relación con las cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales; deslinde entre lo contractual y lo paracontractual.* 324
- II. LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES 327
1. *La regulación de la competencia desleal y sus relaciones con la protección de los consumidores hasta la reforma introducida por la Ley 29/2009* 327
- A) La paulatina penetración de la protección de los consumidores en la legislación de competencias desleal 327
- B) La anterior separación formal entre la regulación de la competencia desleal y la legislación de defensa de los consumidores 329

- C) La protección de los consumidores en la cláusula general y las prohibiciones específicas de la redacción originaria de la LCD 330
- D) La publicidad ilícita por contraria a los consumidores en la redacción inicial de la LGP 332
- E) Los actos de engaño en la redacción originaria de la LCD y de la LGP: inclusión de algunas omisiones y referencia a los actos de confusión y de promoción encubierta 333
- F) Las prácticas agresivas y molestas antes de la Ley 29/2009 339
- G) Legitimación de los consumidores en procesos civiles contra los actos de competencia desleal 341
- H) Las funciones de las Administraciones públicas en la defensa de los consumidores contra actos de competencia desleal antes de la Ley 29/2009; la reducida administrativización de la materia 342
2. *La regulación de la competencia desleal y su relación con la protección de los consumidores tras la reforma introducida por la Ley 29/2009* 344
- A) La Directiva 2005/29/CE y su transposición por Ley 29/2009 344
- B) La Directiva 2005/29/CE realiza una «armonización plena» pero sólo respecto de las prácticas comerciales desleales en las relaciones de las empresas con los consumidores y contrarias a los intereses económicos de éstos 345
- C) La nueva relación entre la regulación de la competencia desleal y la de protección de los consumidores y entre éstas y la LGP. El art. 19.2.1.º TRDCU 351
- D) Relación con otras normas nacionales específicas que protegen los intereses económicos de los consumidores 355
- E) Legitimación contra estas prácticas comerciales desleales 359
- F) El aumento de las funciones de las Administraciones públicas en la defensa de los intereses económicos de los consumidores contra las prácticas comerciales desleales 360
3. *Concepto y modalidades de prácticas comerciales desleales* 364
- A) Cláusula general prohibitiva de actos de competencia y prácticas comerciales desleales (art. 19.2.2.º TRDCU y preceptos concordantes de la LCD). 364
- B) Cláusula general y prohibición de prácticas engañosas y agresivas 373
- C) Los actos de engaño 374
- D) Las omisiones engañosas 384
- E) Prácticas comerciales agresivas 392
4. *Particular referencia a los regalos publicitarios y ventas con obsequio o prima* 402
- A) Regalos publicitarios y contrataciones con obsequio o prima; distintas modalidades 402

B)	Régimen de estas actividades promocionales antes de la transposición de la Directiva 2005/29/CE	406
C)	La repercusión en la regulación de estas actividades promocionales de la transposición de la Directiva 2005/29/CE. . .	416
III.	LAS OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO RECOGIDAS EN EL ART. 21.1 TRDCU	420
1.	<i>Su naturaleza jurídica: el establecimiento de verdaderas obligaciones legales</i>	420
2.	<i>Las obligaciones que impone al empresario</i>	421
A)	La obligación de garantía.	422
B)	La obligación de atención a las reclamaciones	424
IV.	LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	424
1.	<i>Antecedentes de la regulación y noción de servicios de atención al cliente</i>	424
2.	<i>Las reglas de funcionamiento de los servicios de atención al cliente</i>	426
A)	El régimen establecido por el art. 21.2 TRDCU: unas exigencias mínimas.	426
a)	El deber de asegurar que el consumidor tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. En especial, las Hojas Oficiales de Queja y Reclamación	426
b)	El deber de garantizar una atención personal directa	429
c)	Las lagunas de la regulación establecida	431
B)	Los servicios de atención al cliente de los operadores de telecomunicaciones	431
a)	Planteamiento y funciones	431
b)	Régimen de funcionamiento	433
C)	Los servicios de atención al cliente de entidades financieras.	434
D)	La relación entre los sistemas de reclamación sectoriales y los procedimientos administrativos de resolución de controversias	436
3.	<i>La atención al cliente por parte de los prestadores de servicios</i>	437
A)	Planteamiento: ¿un nuevo ámbito de aplicación de los deberes impuestos a los prestadores de servicios por la Directiva Servicios?	437
B)	Los deberes de información: art. 21.3, párrafo primero, TRDCU	438
C)	La atención de reclamaciones y la solución extrajudicial de litigios: art. 31.3, párrafo segundo, TRDCU	440
D)	Los deberes de información en las ofertas comerciales: el art. 21.4 TRDCU	445

Título II. Derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios . . .	447
<i>Manuel Rodríguez Portugués</i>	
I. INTRODUCCIÓN. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL TÍTULO II DEL LIBRO I DE LA LEY.	447
1. <i>Régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios en cuanto que asociaciones</i>	450
2. <i>Legislación procesal.</i>	452
3. <i>Preceptos aplicables sólo a las asociaciones de consumidores «de ámbito estatal»</i>	454
II. LA «CONDICIÓN» DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. . .	457
1. <i>Requisitos de constitución.</i>	458
A) Carencia de ánimo de lucro	458
B) Constitución conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones. En especial, inscripción en el registro general de asociaciones.	460
C) Tener por finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados	464
D) Constitución con arreglo a la legislación de cooperativas	466
E) Inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.	471
2. <i>Requisitos de funcionamiento. Independencia y buena fe</i>	473
A) Las prohibiciones del art. 27 TRDCU	473
B) La posibilidad de participar en sociedades mercantiles.	475
C) Celebración de acuerdos o convenios de colaboración	476
D) Depósito de cuentas, publicidad de la información depositada e indicación de número de registro	477
E) Independencia con respecto a los poderes públicos	478
F) Deber de actuar con buena fe procesal.	478
3. <i>«Pérdida de la condición de asociación de consumidores y usuarios» (art. 26 TRDCU)</i>	479
III. MEDIDAS DE FOMENTO A FAVOR DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.	482
1. <i>Beneficio de asistencia jurídica gratuita</i>	482
A) Naturaleza	482
B) Requisitos	483
C) Acciones judiciales cubiertas por el beneficio	485
D) Objeto del beneficio.	486
2. <i>Declaración de utilidad pública</i>	489
A) Requisitos	489

	B) Deberes anejos y procedimiento de declaración	491
	C) Contenido del beneficio	492
	3. Subvenciones	495
	A) Beneficiarios	495
	B) Objeto de las ayudas	496
	4. Denominación	497
IV.	EL DERECHO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS A TRAVÉS DE SUS ASOCIACIONES	500
	1. Participación de las asociaciones de consumidores en el Consejo de Consumidores y Usuarios	500
	A) Naturaleza del Consejo de Consumidores y Usuarios	501
	B) Requisitos de integración de las asociaciones de consumidores en este órgano	502
	C) Funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios. En especial, la audiencia en consulta en el procedimiento de elaboración de reglamentos	504
	2. Participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los órganos del sistema arbitral de consumo	523
	3. Participación de las asociaciones empresariales en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general que pueda afectarles	524
V.	LEGITIMACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PARA EL EJERCICIO DE ACCIONES JUDICIALES EN DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	525
	1. Legitimación para actuar en representación de sus asociados y en interés de la propia asociación	526
	A) Legitimación para actuar en representación de sus asociados	526
	B) Legitimación para actuar en interés de la propia asociación. En especial, los intereses legítimos «colectivos», «supraindividuales» o «comunes» de los consumidores	528
	2. Legitimación para la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios («intereses generales de los consumidores y usuarios»)	533
	A) Legitimación para la defensa de los «intereses colectivos» de los consumidores. Asociaciones que reúnan los requisitos del TRDCU	535
	B) Legitimación para la defensa de los «intereses difusos» de los consumidores. Asociaciones que, cumpliendo los requisitos del TRDCU, sean —además— «representativas»	538

Título III. Cooperación institucional 543

Javier Guillén Caramés

I.	EL ORIGEN DE LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL EN CONSUMO: LA COMPLEJA DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS EN MATERIA DE CONSUMO. CONSECUENCIA: LA INTERVENCIÓN DE DISTINTAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SOBRE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	543
	1. La omisión del título competencial «protección y defensa de los consumidores» en la Constitución	543
	A) El art. 51 CE no es un título competencial válido	545
	B) Títulos competenciales que inciden en la protección del consumidor	547
	a) Títulos competenciales del art. 149.1 CE	548
	b) ¿Configura algún título competencial el art. 148.1 CE subsumible en la protección de los consumidores?	550
	2. La delimitación competencial de la protección de los consumidores en los Estatutos de Autonomía	552
	A) La asimétrica recepción inicial de la protección de los consumidores	553
	B) La progresiva equiparación competencial	563
	C) Las últimas reformas estatutarias y su posible incidencia en la protección de los consumidores	569
II.	EL ESTADO ACTUAL DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS ENTRE EL ESTADO Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	572
	1. Consecuencias jurídicas del equiparamiento competencial: de la generalidad a la especificidad en la legislación estatal de consumo	573
	2. La cláusula de supletoriedad y su incidencia en la protección de los consumidores	575
III.	LAS RELACIONES INTERADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO	582
	1. Precisiones conceptuales. La coordinación y cooperación en la protección de los consumidores	583
	2. Delimitación conceptual de la coordinación en materia de consumo	587
	3. La cooperación administrativa	591
IV.	LA COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA COMO PRINCIPIO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARA A LOGRAR UNA POLÍTICA DE CONSUMO EFICAZ. EN ESPECIAL, LA CONFERENCIA SECTORIAL DE CONSUMO	594
	1. Instrumentos de naturaleza estatal de cooperación interorgánica: la Comisión Interministerial de Consumo	594
	2. Instrumentos de cooperación intersubjetiva diseñados por la legislación de consumo: la Conferencia Sectorial de Consumo	595
	A) Preliminar	595

B)	La Conferencia Sectorial de Consumo. Régimen jurídico . . .	597
a)	Planteamiento	597
b)	Composición	598
c)	Organización	600
d)	Funcionamiento	602
e)	Funciones	604
3.	La colaboración interadministrativa en la política de consumo: su previsión autonómica en las normas legales de protección de los consumidores . . .	604
Título IV. Potestad sancionadora		607
Capítulo I. Disposiciones generales		607
Manuel Izquierdo Carrasco		
Lucía Alarcón Sotomayor		
I.	PLURALIDAD DE RÉGIMENES SANCIONADORES EN EL ÁMBITO DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	608
1.	La existencia de otras leyes estatales que también protegen a los consumidores y su régimen sancionador	608
2.	La legislación autonómica general de protección al consumidor y su régimen sancionador	612
3.	La existencia de otras leyes autonómicas que también protegen a los consumidores	612
4.	La colaboración reglamentaria	612
II.	EL CARÁCTER BÁSICO DEL RÉGIMEN SANCIONADOR ESTABLECIDO POR EL TRDCU	614
1.	Los títulos competenciales utilizados por el TRDCU	614
2.	La naturaleza del Real Decreto 1945/1983	615
3.	La conexión con la doctrina constitucional sobre la distribución de competencias normativas en el ámbito del Derecho Administrativo sancionador. Consecuencias	615
4.	Sobre la aplicación directa del régimen sancionador establecido por el TRDCU	618
5.	En especial, el art. 49.1.n) TRDCU: de una norma sancionadora en blanco de dudosa constitucionalidad a un precepto de dudosa utilidad	620
6.	Conclusión en lo relativo a las competencias normativas	622
7.	La competencia para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de protección al consumidor: una competencia esencialmente autonómica	623
III.	LOS PRINCIPIOS Y LAS REGLAS GENERALES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y SU APLICACIÓN A LAS INFRACCIONES Y SANCIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	624
IV.	LA RESERVA DE LEY SANCIONADORA EN EL TRDCU Y LA COLABORACIÓN DEL REGLAMENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	627

V.	CONCEPTO Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	629
1.	La regla de la tipicidad de las infracciones de consumo y la incorrección del art. 49 TRDCU	630
2.	La antijuridicidad de las infracciones de consumo y su doble vertiente formal y material	634
3.	La culpabilidad como elemento de las infracciones y sus peculiaridades en el ámbito del consumo	636
VI.	EL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GARANTÍA <i>NON BIS IN IDEM</i> EN EL ÁMBITO DE LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	640
1.	Las distintas vertientes del <i>non bis in idem</i> y su reflejo en el TRDCU	640
2.	La garantía <i>non bis in idem</i> en la CE y la labor interpretativa del TC	642
3.	La garantía <i>non bis in idem</i> en la jurisprudencia constitucional	643
4.	La garantía <i>non bis in idem</i> en el TRDCU, en la LAP y en las normas autonómicas generales sobre régimen sancionador. Semejanzas y diferencias	644
5.	La garantía <i>non bis in idem</i> en la legislación autonómica de defensa de los consumidores	648
6.	La imposibilidad de sancionar dos veces el mismo ilícito y el art. 46.2, párrafo segundo, TRDCU	651
A)	Ámbito de aplicación del <i>non bis in idem</i> : la identidad de sujeto, hecho y fundamento	651
B)	Los concursos de normas punitivas y su distinción del concurso de infracciones	652
C)	Concursos de infracciones	653
D)	Concursos de normas punitivas	656
a)	Concurso de norma penal y norma sancionadora de consumo	658
b)	Concurso de norma sancionadora de consumo y de norma sancionadora de otro sector administrativo	659
c)	Concurso de normas sancionadoras de consumo entre sí	660
7.	El deber de la Administración de no tramitar el procedimiento sancionador por hechos posiblemente delictivos y el art. 46.2, párrafo primero, TRDCU	660
VII.	LOS SUJETOS RESPONSABLES DE LAS INFRACCIONES	664
1.	Consideraciones generales	664
2.	El autor en sentido estricto de la infracción. Análisis particular de las infracciones en cadena	665
3.	Los partícipes en infracciones de otros	668
A)	El significado del art. 9 RD 1945/1983	668
B)	Verificación de la interpretación propuesta en cada uno de los apartados del precepto	669
C)	Carácter residual de la aplicación de las reglas del art. 9	673

	D) La existencia de varios sujetos responsables no implica solidaridad	673
4.	<i>La regulación de los responsables en la legislación autonómica de protección al consumidor</i>	674
VIII.	LAS COMPETENCIAS SANCIONADORAS DE LOS ÓRGANOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU ALCANCE TERRITORIAL.	675
1.	<i>Las situaciones concursales: el art. 47.3 TRDCU.</i>	675
2.	<i>Una extraña excepción a la regla general: el art. 165 TRDCU</i>	677
3.	<i>Cuando la legislación sectorial reconoce la competencia sancionadora de los órganos de protección al consumidor para sancionar infracciones tipificadas en esa legislación sectorial</i>	678
4.	<i>La mención expresa a las prácticas comerciales desleales</i>	680
5.	<i>La determinación de la Administración competente para la imposición de la sanción.</i>	680
	A) Planteamiento de la cuestión	680
	B) La peculiaridad de las infracciones en materia de consumo	682
	C) Los apartados 1 y 2 del art. 47 TRDCU	683
	a) Los antecedentes	683
	b) El art. 47.1 TRDCU: un punto de conexión territorial <i>ad extra</i> , pero una criticable laguna <i>ad intra</i>	685
	c) El art. 47.2 TRDCU: el lugar de comisión de la infracción conforme a la teoría de la ubicuidad	686
	D) Lo que el art.47, apartados 1 y 2, no regula	687
	a) La regla de la ubicuidad y las denominadas «infracciones en cadena»	687
	b) La regla de la ubicuidad y los supuestos de pluralidad de sujetos responsables en una sola infracción administrativa	689
	c) La regla de la ubicuidad y los supuestos de una acción con pluralidad de afectados	691
IX.	LA REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA POR LA INFRACCIÓN E INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS: EL ART. 48 TRDCU.	692
1.	<i>De una manifestación del principio de autotutela al reconocimiento general.</i>	692
2.	<i>La singular problemática de la indemnización de daños y la reparación de perjuicios a los consumidores</i>	695
3.	<i>De cómo se ha enfrentado a este problema la legislación de protección al consumidor.</i>	696
	A) La reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original	698
	B) La determinación de la indemnización de daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la infracción. Dudas y lagunas	699

Capítulo II. Infracciones y sanciones	702
<i>Manuel Rebollo Puig</i>	
<i>Manuel Izquierdo Carrasco</i>	
<i>Antonio Bueno Armijo</i>	
I. ANÁLISIS PORMENORIZADO DE LAS INFRACCIONES EN MATERIA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: EL ART. 49 TRDCU	703
1. <i>Las infracciones sanitarias: el art. 49.1, apartados a), b) y c)</i>	703
A) Las «infracciones sanitarias» y sus tres modalidades básicas	703
B) La infracción por incumplimiento de normas sanitarias [art. 49.1.a) TRDCU]	706
C) La infracción por incumplimiento de actos administrativos [art. 49.1.c) TRDCU]	710
D) La infracción por causar riesgos o daños efectivos para la salud [art. 49.1.b) TRDCU]	713
2. <i>Las infracciones contra la seguridad de los consumidores: el art. 49.1, apartados b) y g)</i>	714
A) Infracciones contra la seguridad e infracciones sanitarias	714
B) En especial, la infracción por el incumplimiento de normas de seguridad: art. 49.1.g) TRDCU	715
C) En especial, la infracción por producir riesgos o daños efectivos para la seguridad de los consumidores: art. 49.1.b) TRDCU	718
D) La laguna del incumplimiento de las medidas de reacción adoptadas por las Administraciones públicas	719
3. <i>Las infracciones del apartado d): fraudes y otras cosas</i>	719
A) Caracteres generales	719
B) Infracción por fraude en la reparación de bienes duraderos	722
C) Infracción por el incumplimiento del régimen de garantía de los productos	722
D) Infracción por incumplimiento del deber de prestar servicio postventa y piezas de repuesto	723
E) La infracción genérica de «cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio»	724
4. <i>Las infracciones en materia de precios, transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta: el art. 49.1.e) TRDCU</i>	724
A) Infracciones en materia de precios	725
a) Los precios intervenidos	725
b) La transparencia de los precios	726
B) Infracción por imponer prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas. Especial referencia a las denominadas «ventas por inercia»	727

C)	Infracción por aparición de un nuevo escalón de comercialización	728
D)	La infracción por no expedición de factura.	728
5.	<i>Las infracciones del art. 49.1.f) TRDCU, con excepción de la relativa a la publicidad</i>	730
A)	Infracción por incumplimiento de normas relativas a normalización o tipificación	731
B)	Infracción por incumplimiento de las disposiciones sobre instalación o requisitos de apertura	733
C)	Infracción por elaborar o comercializar productos prohibidos o sin autorización o registro.	733
D)	Infracción por incumplimiento de las normas sobre marcado, etiquetado y envasado de bienes y servicios	734
E)	El etiquetado, la presentación y la publicidad como medio para la realización de otras infracciones	735
F)	Infracción por incumplimiento de las normas sobre indicación de los precios	736
G)	Infracción por incumplimiento de las disposiciones relativas a ventas especiales. En especial, las ventas domiciliarias y a distancia.	736
6.	<i>En especial, la infracción por incumplimiento de las normas relativas a publicidad de bienes y servicios: el art. 49.1.f) in fine TRDCU</i>	737
A)	Panorama general de las normas sobre publicidad y de los límites que imponen	737
B)	Reducción del ámbito de la infracción publicitaria del art. 49.1.f) TRDCU.	748
C)	Exclusión de normas publicitarias cuyo incumplimiento no lesiona los intereses que protege el TRDCU	750
D)	Infracciones publicitarias que cuentan con tipificaciones más específicas en la misma legislación general de consumo. Publicidad engañosa y prácticas comerciales desleales.	754
E)	Infracciones publicitarias por razones de salud (aplicación de la Ley General de Sanidad)	756
F)	Infracciones por violación de las normas publicitarias contenidas en los reglamentos sobre bienes y servicios	758
G)	Infracción por vulneración de normas publicitarias contenidas en leyes de protección de los consumidores en sectores o actividades concretas.	761
H)	Infracciones publicitarias contrarias a los intereses de los consumidores pero que cuentan con tipificaciones más específicas en leyes sectoriales	762
I)	Infracciones publicitarias en las leyes reguladoras de determinados medios de comunicación. El ejemplo, de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.	766

J)	El caso particular de las infracciones publicitarias previstas en la Ley General de la Comunicación Audiovisual	767
K)	Los responsables de las infracciones publicitarias	776
L)	Orden administrativa de cese de la publicidad ilícita	779
7.	<i>La infracción por impedir la actividad administrativa de inspección: el art. 49.1.h) TRDCU</i>	781
A)	Finalidad y justificación de estas infracciones: la inspección de consumo	781
B)	Las conductas tipificadas	783
C)	Sujeto responsable	784
D)	Antijuridicidad	785
8.	<i>La infracción por la introducción de cláusulas abusivas en los contratos: el art. 49.1.i) TRDCU</i>	786
9.	<i>La infracción por limitar el derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo: el art. 49.1.j) TRDCU</i>	790
10.	<i>Infracciones por discriminación de los consumidores: el art. 49.1, apartados k) y m) TRDCU</i>	791
A)	Las discriminaciones sancionadas en el apartado k) y preceptos concordantes	791
B)	Las discriminaciones sancionadas en el apartado m)	795
C)	Otros preceptos que prohíben y sancionan las discriminaciones de los consumidores	799
D)	Prohibición de discriminaciones, no de cualquier trato desigual	807
E)	¿Sometimiento de los empresarios en sus relaciones con los consumidores al principio de igualdad?	809
F)	Concursos de normas sancionadoras que tipifican discriminaciones de los consumidores.	814
G)	La carga de la prueba de la discriminación	815
11.	<i>La infracción por la realización de prácticas comerciales desleales: el art. 49.1.l) TRDCU</i>	818
A)	Origen y significado general del apartado l)	818
B)	Las conductas incluidas en esta infracción.	820
a)	El apartado l) como norma sancionadora en blanco	820
b)	Exclusión de los actos de competencia desleal que no constituyan prácticas comerciales desleales	821
c)	Prácticas comerciales	823
d)	Prácticas comerciales desleales.	825
e)	Necesidad de dolo o culpa	825
C)	El apartado l) desde el punto de vista del principio de tipicidad	827
D)	La posibilidad de imponer sanciones administrativas con independencia de la intervención de la jurisdicción civil	831

E)	Posibilidad de discrepancias entre la decisión administrativa y la de la jurisdicción civil: justificación y límites.	834
F)	¿Cabe la orden administrativa de cese y reposición de los efectos de la práctica comercial desleal?	838
G)	Concurso de esta norma sancionadora con otras	839
H)	Infracción por incumplimiento de códigos de conducta	844
12.	<i>La infracción por incumplimiento del régimen de los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil: el art. 49.2.a) TRDCU</i>	848
13.	<i>La infracción por incumplimiento del régimen de los contratos a distancia: el art. 49.2.b) TRDCU</i>	854
14.	<i>La tipificación genérica del art. 49.1.n) TRDCU</i>	861
II.	LA TIPOLOGÍA DE LAS SANCIONES	861
1.	<i>Sanción principal: la multa (art. 51.1 TRDCU)</i>	861
2.	<i>Las denominadas sanciones accesorias: arts. 51.2 y 52 TRDCU</i>	863
A)	Sanciones accesorias <i>versus</i> sanciones adicionales	863
B)	La conexión entre la gravedad de la infracción y las denominadas sanciones accesorias	863
C)	La sanción de cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio	864
a)	La sanción de cierre temporal de establecimiento	864
b)	La sanción de suspensión de actividad	865
c)	La distinción entre estas sanciones y la prohibición de realizar actividades	866
D)	La sanción de decomiso	866
E)	Las sanciones de decomiso y cierre de establecimiento y ciertas medidas cautelares de contenido similar	868
F)	La publicación de la sanción	868
G)	Las sanciones adicionales previstas en el RD 1945/1983 y en la legislación autonómica	870
III.	LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN	872
1.	<i>El proceso de concreción de la sanción administrativa procedente</i>	872
2.	<i>La sanción normativa abstracta en la legislación de protección de los consumidores</i>	873
A)	Las exigencias derivadas del art. 25.1 CE	873
B)	En particular, el establecimiento de la conexión entre las infracciones y las sanciones: insuficiencias	875
a)	La determinación de la sanción legal abstracta en función del grado de gravedad de la infracción	875
a')	El art. 51.1 TRDCU: sanciones de mínimo-máximo	875
b')	La deficiente calificación de las infracciones por su grado de gravedad: el art. 50 TRDCU	876
c')	El desarrollo reglamentario: el RD 1945/1983	878
b)	La conexión para las denominadas sanciones accesorias	880

c)	La inexistencia de unos criterios legales que, dentro del margen sancionador establecido por la gravedad de la infracción, perfilen la respuesta punitiva por parte del órgano sancionador	881
3.	<i>Análisis de las circunstancias enumeradas en el art. 50.1 TRDCU</i>	883
A)	La naturaleza de los perjuicios causados	883
B)	El grado de intencionalidad	884
C)	La reincidencia	884
D)	El beneficio ilícito obtenido	888
E)	La posición en el mercado del infractor	888
4.	<i>La determinación de la sanción en la legislación autonómica: un variopinto panorama</i>	888
Título V. Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios 891		
Capítulo I. Acciones de cesación 891		
<i>Fernando Gascón Inchausti</i>		
I.	LOS CAUCES DE TUTELA JUDICIAL PARA LOS CONSUMIDORES: ASPECTOS GENERALES	891
1.	<i>Tutela colectiva y acciones colectivas</i>	893
A)	La naturaleza de los derechos o intereses afectados	894
B)	El grado de determinación de los sujetos afectados por el hecho dañoso	896
C)	Acción colectiva, tutela colectiva y proceso colectivo	896
2.	<i>Otros cauces de tutela</i>	899
3.	<i>Marco normativo de la tutela colectiva: legislación estatal y autonómica</i>	900
A)	Normas estatales	901
B)	Normas autonómicas	903
II.	LAS ACCIONES COLECTIVAS PARA LA TUTELA DE LOS CONSUMIDORES: LAS ACCIONES DE CESACIÓN	906
1.	<i>La acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios</i>	907
A)	Cuestiones generales	907
B)	Las acciones de cesación reguladas en los arts. 53 y 54 TRDCU	911
a)	Ámbito material de ejercicio	911
b)	El carácter imprescriptible de las acciones de cesación	913
2.	<i>Otras acciones colectivas típicas</i>	915
A)	En la Ley de Competencia Desleal	916
B)	En la Ley General de Publicidad	917
C)	En la Ley de Condiciones Generales de la Contratación	918

3.	<i>El problema de las acciones colectivas atípicas y su admisibilidad al amparo del TRDCU.</i>	920
III.	LA LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE ACCIONES COLECTIVAS	924
1.	<i>Cuestiones generales</i>	924
2.	<i>La legitimación para el ejercicio de las acciones de cesación previstas en el TRDCU.</i>	927
A)	La doble lista de entidades legitimadas	927
B)	La legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios	929
a)	Los requisitos para que las asociaciones de consumidores y usuarios puedan ejercitar acciones colectivas	931
b)	Incidencia sobre la legitimación del ámbito geográfico de las asociaciones de consumidores y usuarios	934
c)	Asistencia jurídica gratuita.	938
C)	La legitimación del Instituto Nacional de Consumo y de los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.	940
D)	La legitimación del Ministerio Fiscal	941
E)	La legitimación de los grupos de consumidores afectados por un hecho dañoso	943
F)	La legitimación de las entidades europeas	945
3.	<i>La legitimación para el ejercicio de acciones colectivas atípicas al amparo del TRDCU.</i>	947
4.	<i>El ejercicio de acciones de cesación en otro Estado miembro de la Unión Europea (art. 55 TRDCU)</i>	948
IV.	DESARROLLO DEL PROCESO CIVIL PARA EL EJERCICIO DE ACCIONES COLECTIVAS AL AMPARO DEL TRDCU	951
1.	<i>Determinación del cauce procedimental adecuado</i>	951
2.	<i>Determinación del tribunal competente</i>	952
A)	Acciones de cesación	953
B)	Acciones colectivas atípicas	954
3.	<i>Publicidad inicial del proceso e intervención de terceros.</i>	954
A)	Publicidad del proceso e intervención de consumidores a título singular	954
B)	Intervención de terceros cuando se ejercitan acciones de cesación: la intervención de las otras entidades legitimadas (art. 54.2 TRDCU)	956
4.	<i>Adopción de medidas cautelares.</i>	958
V.	LA EFICACIA DE LAS SENTENCIAS DICTADAS EN PROCESOS COLECTIVOS	959
1.	<i>Determinación del ámbito subjetivo de la sentencia.</i>	959
2.	<i>Determinación del importe de la condena.</i>	961

3.	<i>Ámbito de la cosa juzgada.</i>	962
4.	<i>Publicidad de la sentencia.</i>	963
5.	<i>Ejecución forzosa.</i>	964
A)	La ejecución de las sentencias estimatorias de una acción de cesación: el sistema especial de multas coercitivas	964
B)	La ejecución de una sentencia estimatoria de una acción colectiva atípica: la determinación de los beneficiarios de la condena	966
Capítulo II. Sistema Arbitral de Consumo		968
<i>Ignacio José Cubillo López</i>		
I.	REGULACIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	968
1.	<i>Normas reguladoras del Sistema Arbitral de Consumo</i>	968
2.	<i>Características generales del Sistema Arbitral de Consumo</i>	970
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO	974
III.	LOS ÓRGANOS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	982
1.	<i>Las Juntas Arbitrales de Consumo.</i>	982
2.	<i>La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo</i>	983
3.	<i>Los órganos arbitrales</i>	985
IV.	EL CONVENIO ARBITRAL Y LA SUMISIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	992
1.	<i>Formas válidas de suscribir convenios arbitrales de consumo</i>	992
2.	<i>En particular, las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</i>	999
V.	EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO	1004
1.	<i>Inicio del procedimiento: presentación de la solicitud y admisión; eventual impugnación de la misma por el empresario reclamado.</i>	1004
2.	<i>Sustanciación del procedimiento arbitral ordinario</i>	1012
3.	<i>Especialidades del arbitraje electrónico y del arbitraje colectivo</i>	1020
VI.	EL LAUDO Y LA TERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES	1028

LIBRO SEGUNDO
CONTRATOS Y GARANTÍAS

Título I. Contratos con los consumidores y usuarios	1035
Capítulo I. Disposiciones generales	1035
Comentarios a los artículos 59, 62 y 63	1035
<i>Gema Botana García</i>	
I. INTRODUCCIÓN	1035
II. ESTRUCTURA DEL TRDCU	1060
III. CONTRATOS CON LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	1070
1. <i>Ámbito de aplicación</i>	1070
2. <i>Supletoriedad</i>	1081
3. <i>Contratos con condiciones generales de la contratación</i>	1083
4. <i>El contrato</i>	1097
5. <i>Confirmación documental de la contratación realizada</i>	1101
Comentarios a los artículos 61 y 65	
La relevancia negocial de la publicidad comercial: integración publicitaria del contrato celebrado con consumidores	1106
<i>Manuel Pino Abad</i>	
I. PLANTEAMIENTO	1106
II. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA RELEVANCIA NEGOCIAL DE LA PUBLICIDAD: INTEGRACIÓN PUBLICITARIA DEL CONTRATO	1110
III. REQUISITOS OBJETIVOS DE LA INTEGRACIÓN PUBLICITARIA DEL CONTRATO	1114
1. <i>Contenido negocial de los mensajes publicitarios</i>	1114
2. <i>La existencia de un contrato previo</i>	1116
3. <i>Relación de causa-efecto entre las declaraciones publicitarias y la celebración del contrato</i>	1118
4. <i>No se requiere una previa laguna contractual</i>	1119
IV. ÁMBITO SUBJETIVO DE LA INTEGRACIÓN PUBLICITARIA DEL CONTRATO	1123
V. ACCIONES EJERCITABLES POR EL CONSUMIDOR	1126
VI. INFORMACIÓN PUBLICITARIA E INTEGRACIÓN PRESTACIONAL DEL CONTRATO	1127
Publicidad comercial y contrato con consumidores. Conexiones funcionales y normativas: sustantivación obligacional e integración contractual de las ofertas promocionales y publicitarias	1132
<i>Juan Ignacio Font Galán</i>	
I. ENCUADRE SISTEMÁTICO Y PROPÓSITO NORMATIVO DEL ART. 61 TRDCU SOBRE INTEGRACIÓN DE LA OFERTA, PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD EN LOS CONTRATOS CON CONSUMIDORES Y USUARIOS	1132

II. REIMPULSO DE LA POLÍTICA JURÍDICA DE PROTECCIÓN NEGOCIAL DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: PROTECCIÓN DE LA CONFIANZA NEGOCIAL SUSCITADA POR LA PUBLICIDAD	1145
III. PUBLICIDAD Y CONTRATO: CONEXIONES FUNCIONALES Y NORMATIVAS	1152
IV. (CONTINUACIÓN). PROMOCIÓN DE LA CONTRATACIÓN, PROMOCIÓN DEL CONTRATO Y FORMACIÓN DEL CONTRATO CON CONSUMIDORES Y USUARIOS: CONEXIONES FUNCIONALES Y NORMATIVAS	1161
V. SUSTANTIVACIÓN OBLIGACIONAL E INTEGRACIÓN CONTRACTUAL DE LAS OFERTAS PUBLICITARIAS Y PROMOCIONALES A CONSUMIDORES Y USUARIOS: RAZONES Y VÍAS JURÍDICAS PARA SU EXIGIBILIDAD. RESPONSABILIDAD DEL PROMOTOR DEL CONTRATO	1166
Comentario al artículo 67	
Análisis de la transposición de las normas de aplicabilidad de las Directivas sobre consumidores en el Derecho español	1187
<i>José Ignacio Paredes Pérez</i>	
<i>María Dolores Adam Muñoz</i>	
I. CUESTIONES A EXAMINAR	1187
II. LA NORMATIVA ARMONIZADA	1189
1. <i>Normas de aplicabilidad</i>	1189
2. <i>Razones que justifican su inclusión</i>	1191
A) Las lagunas de protección en el CR	1191
B) Las lagunas de protección en el RRI	1195
3. <i>Alcance de las reglas comunitarias de aplicabilidad</i>	1196
A) Legitimidad de la actuación comunitaria	1196
B) Estrecha relación con el territorio comunitario	1198
C) Elección de la Ley de un tercer Estado menos protectora	1200
4. <i>Los riesgos de una transposición defectuosa</i>	1201
III. VALORACIÓN DE LA TRANSPOSICIÓN ESPAÑOLA	1203
1. <i>Las normas de aplicabilidad del art. 67 TRDCU</i>	1203
A) Cláusulas abusivas	1203
B) Ventas a distancia y garantías de los bienes de consumo	1207
2. <i>Normas de aplicabilidad previstas fuera del TRDCU: comercialización a distancia de servicios financieros y aprovechamiento de inmuebles por turnos</i>	1209
3. <i>Ausencia de normas de aplicabilidad: viajes combinados, créditos al consumo y contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil</i>	1211
IV. A MODO DE CONCLUSIONES	1214

Capítulo II. Derecho de desistimiento	1217
<i>Ignacio Gallego Domínguez</i>	
I. LA INSERCIÓN DE LA FACULTAD DE DESISTIMIENTO DENTRO DE LOS ESPECIALES MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. SU CONCEPTO Y ORIGEN EN EL DERECHO COMUNITARIO	1218
II. LA REGULACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL TRDCU DE 2007. CARÁCTER SUPLETORIO DE LOS ARTS. 68 A 79 TR. DE 2007. CASOS CONCRETOS RECONOCIDOS EN NUESTRAS NORMAS Y CASOS DE ORIGEN CONTRACTUAL	1227
1. <i>El derecho de desistimiento en el TRDCU de 2007. Preceptos que se refieren al mismo</i>	1227
2. <i>Casos legales concretos en los que juega el derecho de desistimiento a favor del consumidor en el Derecho español.</i>	1230
A) Contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil	1234
B) Venta a plazos de bienes muebles corporales no consumibles	1234
C) Contratos a distancia	1235
D) Contratos de intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito con cualquier finalidad a un consumidor	1237
E) Adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles	1237
3. <i>Casos de atribución contractual del derecho de desistimiento: el art. 79 TRDCU</i>	1238
4. <i>¿La aplicación a otros supuestos no recogidos por la leyes ni por el contrato? La aplicación analógica del derecho de desistimiento legal.</i>	1244
5. <i>¿El carácter de Texto Refundido de los arts. 68 y ss. TRDCU de 2007?</i>	1244
III. NATURALEZA Y CARACTERES	1245
1. <i>Se trata de un derecho —rectius facultate— de desistimiento contractual que corresponde al consumidor o usuario y que pone fin a un contrato ya perfeccionado</i>	1246
2. <i>La facultad de desistimiento es ejercitable ad nutum.</i>	1254
3. <i>Es ejercitable en un breve plazo de tiempo</i>	1255
4. <i>Su ejercicio no puede acarrear ninguna penalización para el consumidor.</i>	1255
5. <i>Se trata de una facultad que cuando es de origen legal es irrenunciable.</i>	1255
IV. FINALIDAD Y FUNDAMENTO DE LA FACULTAD DE DESISTIMIENTO	1257
V. PRESUPUESTOS SUBJETIVOS PARA LA EXISTENCIA DE LA FACULTAD DE DESISTIMIENTO	1260
VI. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LA EXISTENCIA DE LA FACULTAD DE DESISTIMIENTO Y ENTREGA DE UN DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO	1261
1. <i>Información precontractual</i>	1261

2. <i>Información contractual</i>	1263
A) <i>La constancia por escrito en el documento contractual.</i>	1263
B) <i>La entrega de un documento o formulario de desistimiento</i>	1264
VII. EJERCICIO DE LA FACULTAD	1268
1. <i>Declaración de voluntad unilateral del consumidor o usuario dirigida a poner fin a un negocio anterior</i>	1268
2. <i>Declaración de voluntad no personalísima.</i>	1269
3. <i>Declaración de voluntad recepticia.</i>	1269
4. <i>No es necesario alegar causa alguna</i>	1270
5. <i>Debe ser hecha en plazo hábil.</i>	1271
A) <i>Primera posibilidad: si el empresario ha cumplido con los deberes de información contractual y de documentación, el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento será de 7 días hábiles:</i>	1272
B) <i>Segunda posibilidad: si el empresario no ha cumplido con los deberes de información contractual y de documentación del art. 69.1 TRDCU de 2007</i>	1277
C) <i>Tercera posibilidad: si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de tres meses</i>	1278
6. <i>El ejercicio del derecho de desistimiento no conlleva penalización ni coste alguno al consumidor.</i>	1278
A) <i>La no penalización por el ejercicio del derecho de desistimiento</i>	1278
B) <i>El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor.</i>	1279
7. <i>Libertad de forma. Carga de la prueba</i>	1282
8. <i>La imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor o usuario</i>	1285
VIII. EFECTOS CON RELACIÓN AL CONTRATO	1286
1. <i>La ineficacia sobrevinida y retroactiva del contrato</i>	1286
2. <i>Como norma general, si el consumidor ejercita el derecho de desistimiento el contrato queda resuelto, quedará sin eficacia debiendo las partes restituirse recíprocamente las prestaciones que hubiesen recibido</i>	1287
A) <i>El consumidor deberá restituir lo recibido</i>	1288
B) <i>El empresario debe devolver lo percibido por el contrato</i>	1293
IX. EFECTOS CON RELACIÓN A LOS PRÉSTAMOS	1299
X. INDEPENDENCIA CON RELACIÓN A LAS ACCIONES DE NULIDAD O RESOLUCIÓN	1303
XI. RECHAZO POR PARTE DEL EMPRESARIO O DE LA EMPRESA DE FINANCIACIÓN DEL DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR	1306

Título II. Condiciones generales y cláusulas abusivas.	1307
<i>Javier Pagador López</i>	
I. INTRODUCCIÓN: PROBLEMAS Y SENTIDO DE UNA REGULACIÓN ESPECIAL	1307
II. EL MARCO NORMATIVO DE LA PREDISPOSICIÓN NEGOCIAL	1310
1. Descripción y generalidades; normas de carácter sectorial	1310
2. Normas de carácter general	1316
3. Plan de la exposición	1318
4. Articulación de las normas aplicables a los contratos celebrados mediante cláusulas predispuestas	1319
III. ANÁLISIS BREVE DEL ART. 3 LCS	1320
1. Introducción y cuestiones generales	1320
2. Normas de carácter general	1322
3. Normas de carácter especial	1325
IV. EL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR MEDIO DE CONDICIONES GENERALES CONFORME A LA LCGC: ARTS. 1 A 10 LCGC	1336
1. Introducción	1336
2. <i>Ámbito de aplicación.</i>	1336
A) <i>Ámbito de aplicación objetivo o material: el concepto legal de condiciones generales de la contratación</i>	1337
B) <i>Ámbito de aplicación subjetivo o por razón de los sujetos intervinientes.</i>	1348
3. <i>Control de incorporación</i>	1349
A) <i>Introducción</i>	1349
B) <i>El requisito de perceptibilidad y comprensibilidad</i>	1351
C) <i>El requisito de la entrega o carácter accesible de las condiciones generales.</i>	1353
a) <i>Regla general: contratos documentados por escrito.</i>	1353
b) <i>Reglas especiales aplicables a los contratos no documentados por escrito (art. 5.3).</i>	1358
c) <i>Reglas especiales aplicables a la contratación electrónica y telefónica (art. 5.4)</i>	1361
D) <i>La regla de las cláusulas sorprendentes</i>	1363
a) <i>Naturaleza, función y el problema de su acogida por el Derecho positivo: estado de la cuestión</i>	1363
b) <i>Otros remedios contractuales posibles frente a cláusulas sorprendentes contenidas en condiciones generales.</i>	1368
c) <i>Formulación: presupuestos y consecuencias de su aplicación</i>	1369
4. <i>Reglas de interpretación.</i>	1370
A) <i>Formulación legal</i>	1370
B) <i>La regla de interpretación «contra proferentem»</i>	1370

C) <i>La regla de la prevalencia de las cláusulas particulares frente a las generales</i>	1372
D) <i>Las llamadas «cláusulas de forma escrita» y otras semejantes</i>	1373
5. <i>Control del contenido regulador de las condiciones generales</i>	1377
6. <i>Consecuencias negociales</i>	1382
A) <i>Introducción</i>	1382
B) <i>Regla general: la ineficacia parcial del contrato</i>	1383
C) <i>Regla excepcional: la ineficacia total del contrato</i>	1388
V. EL TRDCU: RÉGIMEN APLICABLE A LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES PREDISPUESAS UTILIZADAS FRENTE A CONSUMIDORES Y USUARIOS	1392
1. <i>Introducción</i>	1392
2. <i>Ámbito de aplicación.</i>	1393
3. <i>Control de incorporación</i>	1400
A) <i>Generalidades</i>	1400
B) <i>El oscuro nuevo art. 80.1.b) TRDCU.</i>	1403
C) <i>Los requisitos de incorporación en el TRDCU.</i>	1405
a) <i>El requisito de perceptibilidad y comprensibilidad</i>	1405
b) <i>El requisito de entrega o facilitación al cliente del clausulado contractual predispuesto</i>	1405
4. <i>Reglas de interpretación.</i>	1407
5. <i>El control sobre el contenido de regulación de las condiciones generales y cláusulas contractuales predispuestas</i>	1407
A) <i>Introducción</i>	1407
B) <i>El tratamiento legal de las cláusulas relativas a las prestaciones esenciales del contrato (precio y contraprestación)</i>	1409
a) <i>Antecedentes</i>	1409
b) <i>¿Las cláusulas predispuestas relativas a precio y prestación son condiciones generales o cláusulas predispuestas e impuestas en sentido legal?</i>	1410
c) <i>¿Acoge el TRDCU un sistema de control de precios heterónomo, de carácter judicial?</i>	1421
C) <i>El control de contenido</i>	1424
a) <i>La cláusula general de control de contenido</i>	1425
b) <i>El catálogo ejemplificativo de cláusulas abusivas</i>	1431
6. <i>Consecuencias negociales</i>	1435
A) <i>Introducción</i>	1435
B) <i>Regla general: ineficacia parcial e integración del contrato</i>	1438
C) <i>Regla excepcional: la ineficacia total del contrato</i>	1439
POST SCRIPTUM	1441

Título III. Contratos celebrados a distancia	1443
<i>Luis María Miranda Serrano</i>	
I. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA (ARTS. 92 A 106 TRDCU)	1443
1. <i>Ventajas e inconvenientes de estos contratos</i>	1443
2. <i>Necesidad de regulación legal de estos contratos y marco normativo</i>	1449
II. CARACTERIZACIÓN LEGAL DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA: ARTS. 92 Y 93 TRDCU	1466
1. <i>Caracterización personal o subjetiva</i>	1466
A) <i>Noción de consumidor ex Título III TRDCU</i>	1467
B) <i>Noción de empresario ex Título III TRDCU</i>	1470
C) <i>Conclusión</i>	1473
2. <i>Caracterización material u objetiva</i>	1474
A) <i>Preliminar</i>	1474
B) <i>Elementos caracterizadores de naturaleza material u objetiva</i>	1477
a) <i>Sistema de contratación</i>	1477
b) <i>Empleo de técnicas de comunicación a distancia</i>	1480
C) <i>Contratos excluidos de la regulación</i>	1486
D) <i>Conclusión</i>	1490
III. RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA: ARTS. 94 A 106 TRDCU	1491
1. <i>Los deberes de información del empresario</i>	1492
A) <i>Fundamento</i>	1492
B) <i>Deberes precontractuales</i>	1497
a) <i>Contenido y forma de la información precontractual</i>	1497
b) <i>Incumplimiento del deber de información precontractual</i>	1500
C) <i>Deberes postcontractuales</i>	1501
a) <i>Contenido y forma de la información postcontractual</i>	1501
b) <i>Incumplimiento del deber de información postcontractual</i>	1503
2. <i>El derecho de desistimiento del consumidor</i>	1505
A) <i>Fundamento y naturaleza jurídica</i>	1505
a) <i>Fundamento</i>	1505
b) <i>Naturaleza jurídica</i>	1511
B) <i>Disciplina legal</i>	1515
a) <i>Plazo de ejercicio: duración y cómputo</i>	1515
a') <i>Duración</i>	1516
b') <i>Cómputo</i>	1520
b) <i>Forma de ejercicio</i>	1523
c) <i>Prueba</i>	1524
d) <i>Consecuencias derivadas de su ejercicio</i>	1525

e) <i>Excepciones</i>	1536
3. <i>Otros extremos de la regulación</i>	1539
A) <i>Necesidad de consentimiento expreso</i>	1539
B) <i>Prohibición de envíos no solicitados</i>	1541
C) <i>Normas sobre ejecución y pago</i>	1543
a) <i>Obligación de entrega de la cosa o prestación del servicio</i>	1544
b) <i>Obligación de pago del precio</i>	1546
IV. ESPECIALIDADES DE LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE CONDICIONES GENERALES	1548
1. <i>Consideraciones preliminares</i>	1548
2. <i>Ámbito de aplicación del RD 1906/1999</i>	1550
3. <i>Deberes del predisponente según el RD 1906/1999</i>	1553
4. <i>Consecuencias de la inobservancia de los deberes expuestos: el derecho de resolución del adherente</i>	1556
5. <i>Valoración final</i>	1558
V. EPÍLOGO	1560
ADDENDA	1561
Título IV. Contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles	1563
<i>Luis María Miranda Serrano</i>	
I. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES (ARTS. 107 A 113 TRDCU)	1563
1. <i>Peligros para el consumidor anudados a estos contratos</i>	1563
2. <i>Necesidad de regulación legal de estos contratos y marco normativo</i>	1570
II. CARACTERIZACIÓN LEGAL DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES: ARTS. 107 A 109 TRDCU	1577
1. <i>Caracterización personal o subjetiva</i>	1577
A) <i>Noción de consumidor ex Título IV TRDCU</i>	1578
B) <i>Noción de empresario ex Título IV TRDCU</i>	1582
C) <i>Conclusión</i>	1583
2. <i>Caracterización material u objetiva</i>	1586
A) <i>Criterio de inclusión legal: contratos sometidos al Título IV TRDCU</i>	1586
a) <i>Supuestos general y particulares de aplicación del Título IV TRDCU</i>	1588
b) <i>La difícil conciliación de los supuestos general y particulares de aplicación del Título IV TRDCU</i>	1594
B) <i>Criterio de exclusión legal: contratos excluidos del Título IV TRDCU</i>	1606

III.	RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES: ARTS. 110 A 113 TRDCU.	1610
1.	<i>Preliminar</i>	1610
2.	<i>Los deberes formales del empresario</i>	1611
	A) Funciones de la forma	1611
	B) Carácter formal del contrato	1614
	a) Formalización por escrito de la oferta	1614
	b) Formalización por escrito del contrato	1615
	c) El documento de desistimiento	1618
	d) Momento de la entrega de la documentación del contrato.	1620
	e) Prueba del cumplimiento de los requisitos de forma.	1621
	C) Consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento de las exigencias formales.	1621
	a) Nulidad o anulabilidad?	1622
	b) Plazo y legitimación de la acción de anulabilidad.	1629
3.	<i>El derecho de desistimiento del consumidor</i>	1633
	A) Fundamentación: su conexión con la disciplina de los vicios del consentimiento.	1634
	a) Planteamiento	1634
	b) Nudo	1637
	c) Desenlace	1642
	B) Naturaleza jurídica: momento de perfección del contrato	1645
	a) Teorías que consideran perfeccionado el contrato desde el instante del entrecruzamiento de las voluntades negociales	1646
	b) Teorías que difieren o aplazan la perfección del contrato hasta el transcurso del plazo legal de reflexión: la tesis de la perfección diferida o aplazada	1651
	c) Valoración crítica de la tesis de la perfección diferida o aplazada y propuesta de otra solución.	1654
	C) Disciplina legal del derecho de desistimiento.	1662
	a) Condiciones para su ejercicio	1662
	a') Plazo de ejercicio: duración y cómputo	1662
	b') Forma	1671
	c') Prueba	1674
	b) Consecuencias derivadas de su ejercicio	1675
4.	<i>Otras disposiciones: responsabilidad solidaria e irrenunciabilidad de derechos</i>	1683
	ADDENDA	1686

Título V. Garantías y servicios posventa	1687
<i>Pilar Martín Aresti</i>	
I. PRELIMINAR	1687
1. <i>Consideraciones sistemáticas de carácter general</i>	1687
A) Estructura y contenido del Título V del Libro II del TRDCU	1687
B) Breve referencia a la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores	1690
2. <i>Conceptos generales y ámbito de aplicación de la garantía de los productos de consumo</i>	1693
II. LA GARANTÍA LEGAL POR FALTA DE CONFORMIDAD: LA RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR Y DEL PRODUCTOR POR LAS FALTAS DE CONFORMIDAD DEL PRODUCTO CON EL CONTRATO	1697
1. <i>La falta de conformidad del producto con el contrato</i>	1697
A) Consideraciones generales	1697
B) Los requisitos de conformidad del art. 116.1 TRDCU.	1703
a) El requisito relativo a la correcta identificación del producto	1704
b) El requisito fundado en la funcionalidad objetiva del producto	1705
c) El requisito basado en la funcionalidad subjetiva del bien: el uso especial requerido por el consumidor y admitido por el vendedor.	1707
d) El requisito basado en la calidad y prestaciones habituales en el bien de acuerdo con su naturaleza y con las declaraciones públicas del vendedor, o de otros sujetos implicados en la comercialización del producto	1708
e) La falta de conformidad derivada de una incorrecta instalación del producto	1713
C) Los supuestos de ausencia de responsabilidad del vendedor	1714
2. <i>El alcance de la responsabilidad del vendedor por la falta de conformidad. Los derechos del consumidor y usuario frente al vendedor</i>	1716
A) Consideraciones generales	1716
B) Los remedios primarios frente a la falta de conformidad: el derecho del consumidor a la reparación y a la sustitución del producto.	1718
a) La opción del consumidor entre la reparación y la sustitución del producto	1718
b) Las limitaciones del derecho de consumidor a elegir entre la reparación o sustitución del producto	1721
c) La práctica de la reparación y de la sustitución: las medidas de diligencia del vendedor en la realización de la reparación o de la sustitución del producto	1727

d)	La suspensión de los plazos durante el período de reparación o de sustitución. Reglas para determinar la duración de la suspensión	1734
e)	La garantía específica por la persistencia de la falta de conformidad tras la reparación, o por las faltas de conformidad del producto sustituto	1738
C)	Los remedios secundarios frente a la falta de conformidad: la rebaja del precio y la resolución del contrato	1741
a)	El tránsito de los remedios primarios a los remedios secundarios	1741
b)	La resolución del contrato	1743
c)	La rebaja del precio	1749
D)	El derecho del consumidor a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados por la falta de conformidad	1752
3.	<i>La responsabilidad del productor por las faltas de conformidad</i>	1754
A)	Justificación de la acción directa contra el productor	1754
B)	Concepto legal de productor a efectos del art. 124 TRDCU	1756
C)	Alcance de la responsabilidad del productor	1762
a)	Caracterización de la responsabilidad del productor y diferencias con la responsabilidad del vendedor	1762
b)	Faltas de conformidad de las que responde el productor	1764
c)	Forma de la responsabilidad frente al consumidor entre los sujetos con condición de productor	1766
d)	Requisitos sustantivos de ejercicio de la acción frente al productor: la imposibilidad o la carga excesiva del ejercicio de la acción	1770
e)	Plazos y condiciones del ejercicio de la acción contra el productor	1777
f)	Las excepciones oponibles por el productor	1778
III.	LA GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL, OBLIGACIONES DE DOCUMENTACIÓN Y SERVICIOS POSTVENTA	1780
1.	<i>La garantía comercial adicional</i>	1781
A)	Concepto y características	1781
B)	Las relaciones entre la garantía legal y la garantía comercial	1785
C)	Los elementos conformadores de la garantía comercial	1787
a)	La determinación del garante	1787
b)	El contenido de la garantía comercial	1789
c)	El plazo de garantía	1793
d)	La delimitación del alcance territorial de la garantía comercial	1795
D)	Las obligaciones de documentación de la garantía comercial. La documentación de la garantía sobre productos duraderos	1797
a)	Forma e idioma de redacción de la garantía comercial	1797

b)	La previsión del art. 126 TRDCU en la garantía prestada sobre productos de naturaleza duradera	1798
2.	<i>Reparación y servicios posventa</i>	1803
A)	Consideraciones generales	1803
B)	Servicio técnico y repuestos	1804
C)	El plazo para exigir la restitución del producto entregado para su reparación	1807

LIBRO TERCERO

RESPONSABILIDAD CIVIL POR BIENES O SERVICIOS DEFECTUOSOS

Título I.	Disposiciones comunes en materia de responsabilidad	1811
<i>Francisco Pertíñez Vilchez</i>		
I.	INTRODUCCIÓN	1811
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS RÉGIMENES ESPECIALES DE RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y POR SERVICIOS	1813
1.	<i>La unificación de los ámbitos de aplicación de los regímenes de responsabilidad por productos y por servicios</i>	1813
2.	<i>La exclusión de los daños morales</i>	1815
3.	<i>Los daños patrimoniales derivados de lesiones psíquicas</i>	1819
4.	<i>Daños materiales</i>	1822
5.	<i>La legalidad de la modificación del ámbito de aplicación del régimen de responsabilidad por servicios</i>	1825
III.	INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS DE EXONERACIÓN O LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	1828
IV.	EL PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD SOLIDARIA	1830
Título II.	Disposiciones específicas en materia de responsabilidad	1833
Capítulo I.	Daños causados por productos	1833
<i>Miguel Pasquau Liaño</i>		
I.	GENERALIDADES	1833
1.	<i>¿Una materia de Derecho de Consumo?</i>	1833
2.	<i>Transposición y refundición</i>	1836
3.	<i>Sistema y subsistemas</i>	1838
4.	<i>Una jurisprudencia todavía en formación</i>	1841
II.	EL CRITERIO DE IMPUTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD: LA NOCIÓN DE DEFECTO DE SEGURIDAD	1845
1.	<i>¿Una «nueva» regla de responsabilidad?</i>	1845

2.	<i>El producto es defectuoso cuando resulta más inseguro de lo legítimamente esperable</i>	1850
3.	<i>Valoración jurisprudencial y criterios emergentes</i>	1853
	A) Productos distintos (menos seguros) que los demás de su serie o modelo	1856
	B) Riesgos inherentes y riesgos ocultos: la falta de advertencias	1859
	C) Valoración del diseño o concepción del producto y la existencia de alternativas más seguras	1862
4.	<i>La noción de defecto y el «deber general de seguridad»</i>	1868
III.	LA ACCIÓN INDEMNIZATORIA POR DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS: CONDICIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO	1869
1.	<i>Legitimación activa</i>	1869
2.	<i>Legitimación pasiva: el fabricante</i>	1870
	A) La noción legal de fabricante	1870
	B) La responsabilidad del suministrador	1871
	C) Responsabilidad del propietario del producto defectuoso	1876
3.	<i>Carga de la prueba</i>	1876
	A) Sentido y alcance de la exigencia de la «prueba del defecto» por parte de la víctima	1876
	B) Prueba del defecto en los casos de productos que se destruyen o se consumen con ocasión del accidente.	1881
4.	<i>Causas de exoneración</i>	1885
	A) Generalidades	1885
	B) La noción de puesta en circulación	1886
	C) Los defectos «sobrevinidos»	1888
	D) Los riesgos del desarrollo.	1890
	a) Sentido y alcance de esta causa de exoneración	1890
	b) Medicamentos y alimentos	1895
	c) Riesgos del desarrollo y responsabilidad de la Administración pública.	1896
	E) Culpa del perjudicado.	1897
5.	<i>Plazos de ejercicio</i>	1899
6.	<i>Cuantía indemnizatoria</i>	1901
	A) Franquicia de 390,66 euros para daños materiales	1901
	B) Tope máximo de 63.106.270,96 euros para los daños personales	1903
Capítulo II. Daños causados por otros bienes y servicios. 1905		
<i>Francisco Pertíñez Vílchez</i>		
I.	INTRODUCCIÓN	1905
II.	DAÑOS CUBIERTOS POR EL RÉGIMEN ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS.	1908

III.	CONCURRENCIA DE NORMAS	1910
	1. <i>La concurrencia del régimen especial de responsabilidad por servicios y del régimen general de responsabilidad extracontractual.</i>	1910
	2. <i>Concurrencia del régimen especial de responsabilidad por servicios y el régimen de responsabilidad contractual.</i>	1911
IV.	CRITERIO DE IMPUTACIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS: EL ART. 147 TRDCU	1913
	1. <i>El art. 147 TRDCU: ¿criterio de imputación o norma en blanco?</i>	1913
	2. <i>La diligencia exigible al prestador de servicios</i>	1917
	3. <i>La asunción del riesgo por la víctima</i>	1918
	A) Asunción del riesgo e intensificación del riesgo asumido.	1918
	B) Asunción del riesgo y culpa exclusiva de la víctima	1920
	C) Asunción del riesgo y deberes de información	1921
	D) La asunción del riesgo por menores	1922
	4. <i>Daños por productos integrados en la prestación de un servicio.</i>	1924
	5. <i>El riesgo general de la vida</i>	1928
	6. <i>La culpa del usuario. Especial referencia al caso de los usuarios menores.</i>	1930
	7. <i>Los daños causados por otros usuarios</i>	1934
V.	CRITERIO DE IMPUTACIÓN OBJETIVA DE RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS: EL ART. 148 TRDCU	1935
	1. <i>La deficiente redacción del art. 148 TRDCU</i>	1935
	2. <i>El ámbito de aplicación del régimen de responsabilidad objetiva del art. 148 TRDCU</i>	1937
	A) Los servicios en los que «en todo caso» se aplica el régimen de responsabilidad objetiva.	1937
	a) Servicios sanitarios	1938
	b) Servicios de instalación de gas y electricidad.	1943
	c) Servicios relativos a medios de transporte.	1944
	d) Servicios de reparación y mantenimiento de electrodomésticos, ascensores y vehículos a motor	1945
	B) El supuesto general del art. 148 TRDCU	1946
VI.	RESPONSABILIDAD POR DAÑOS CAUSADOS POR LA VIVIENDA	1949

LIBRO CUARTO VIAJES COMBINADOS

Los viajes combinados.	1955
<i>Pilar de la Haza Díaz</i>	
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO	1955
1. <i>Sujetos del contrato de viaje combinado</i>	1955

A)	La agencia de viajes	1955
a)	El organizador	1957
b)	El detallista	1957
B)	El consumidor o usuario de viajes combinados	1959
a)	Contratante principal	1959
b)	Beneficiario	1961
c)	Cesionario	1962
d)	El consumidor o usuario protegido	1962
2.	Objeto del contrato	1964
A)	El precio	1964
a)	Precio unitario	1964
b)	Determinación del precio	1965
c)	Modificación del precio por la agencia de viajes	1965
B)	El viaje combinado	1966
3.	Contrato de viaje combinado	1967
II.	FASE PRECONTRACTUAL: PROGRAMA-OFFERTA DEL CONTRATO	1969
1.	Requisitos de la publicidad y oferta del viaje combinado	1969
2.	Vinculación de la agencia de viajes a su oferta	1971
3.	Responsabilidad de la agencia	1973
A)	Circunstancias que pueden generar responsabilidad	1973
B)	Quién responde	1974
III.	FASE CONTRACTUAL	1974
1.	Forma y contenido del contrato	1974
2.	Reglamentación del contrato de viaje combinado	1977
IV.	DERECHOS DE LAS PARTES. MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO TRAS SU FIRMA Y ANTES DEL INICIO DEL VIAJE	1978
1.	Derechos de las partes	1978
A)	Derecho del consumidor a ser informado	1978
B)	Derecho a ceder la reserva	1979
a)	Requisitos de la cesión	1979
b)	Consecuencias de la cesión	1980
C)	Derecho de la agencia a revisar el precio	1981
a)	Requisitos para la revisión justificada del precio por la agencia	1981
b)	Consecuencias de la revisión del precio	1982
2.	Modificación del contrato	1984
A)	Supuesto de hecho	1984
a)	Modificación significativa de algún elemento esencial	1984
b)	Que el organizador se vea obligado a introducir esas modificaciones	1986
c)	Consecuencia jurídica	1987

3.	La extinción del contrato de viaje combinado	1987
A)	Extinción del contrato por la agencia de viajes	1988
a)	Supuestos de extinción	1988
b)	Régimen jurídico de la extinción	1991
B)	Extinción del contrato por el consumidor	1996
a)	Facultad del consumidor de «dejar sin efecto»	1996
b)	«No presentarse a la salida»	1999
c)	Causas de exoneración de responsabilidad. La fuerza mayor	2000
d)	Condiciones económicas especiales de contratación	2001
V.	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	2002
1.	Incumplimiento del contrato	2002
A)	Supuestos de incumplimiento durante el viaje	2003
a)	Incumplimiento grave	2005
a')	Supuesto de hecho	2005
b')	Efectos	2007
b)	Incumplimientos menos graves	2010
2.	Responsabilidad de los organizadores y detallistas	2011
A)	Ámbito de aplicación del art. 162 TRDCU	2011
B)	Sujeto protegido: deber de comunicación del consumidor	2012
C)	Sujetos responsables. Responsabilidad del organizador y del detallista	2013
a)	Responsabilidad solidaria frente al consumidor	2013
b)	Relaciones internas	2015
c)	Criterio de imputación	2017
d)	Intervención de terceros	2019
a')	Respecto a la posible responsabilidad contractual de los terceros	2020
b')	Respecto a la responsabilidad extracontractual de los terceros	2021
c')	Responsabilidad de las empresas frente a la agencia de viajes	2022
D)	Daños resarcibles	2023
a)	Delimitación de los daños imputables a las agencias de viajes	2024
b)	Partidas del daño resarcible: el daño emergente y el lucro cesante	2028
c)	Daños extrapatrimoniales	2030
E)	Exoneración y limitación de la responsabilidad de la agencia	2032
a)	Causas de exoneración de responsabilidad	2033
a')	Defectos en la ejecución del contrato imputables al consumidor o usuario	2034

b')	Defectos imputables a un tercero	2035
c')	Fuerza mayor y caso fortuito.	2037
d')	Obligaciones de la agencia en los casos de exoneración de su responsabilidad.	2039
b)	Limitación de responsabilidad	2041
a')	Limitación con arreglo a los convenios internacionales .	2041
b')	Cláusulas limitativas de responsabilidad	2043
F)	Garantías de la responsabilidad contractual	2045
a)	Fianza individual.	2046
b)	Fianza colectiva	2046
G)	Prescripción de acciones	2047