

PRIMERA PARTE: CONSIDERACIONES GENERALES Y PARTICULARES SOBRE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Capítulo 1

El acceso de los consumidores a la justicia y la solución de los conflictos de consumo

M^a ISABEL ROMERO PRADAS

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LA NECESIDAD DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. 2.1. Surgimiento de la sociedad de consumo. 2.2. El consumidor como sujeto necesitado de protección. 2.3. El Derecho de consumo. 3. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y LAS DIFICULTADES DE SU ACCESO A LA JUSTICIA EN EUROPA. 3.1. La política europea de protección del consumidor. 3.2. El acceso a la justicia de los consumidores. 3.3. Principales actos jurídicos de acceso a la justicia de los consumidores. 4. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y LOS CAUCES DE TUTELA DE SUS DERECHOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL: DE LA CONSTITUCIÓN A LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL DE 2000. 4.1. Constitución y Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. 4.2. De la Ley Orgánica del Poder Judicial a la Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000. 5. TUTELA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 5.1. Los caracteres de los conflictos de consumo y la necesidad de establecer cauces rápidos, eficaces y poco costosos para su solución. 5.2. La tutela judicial de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. 5.2.1. Consideraciones generales. 5.2.2. Tutela individual. 5.2.3. Tutela colectiva. 5.2.4. Control de oficio de cláusulas abusivas. 5.3. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos de consumo. 5.3.1. Consideraciones generales: de la alternatividad a la complementariedad. 5.3.2. Regulación de la resolución alternativa de conflictos de consumo.....

33

Capítulo 2

El derecho de desistimiento en los contratos sobre contenidos digitales celebrados a distancia o fuera de los establecimientos mercantiles de los empresarios

JAVIER MARTÍNEZ CALVO

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. MARCO NORMATIVO. 3. CONCEPTO DE CONTENIDO DIGITAL. 4. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS SOBRE CONTENIDOS DIGITALES. 4.1. Presupuesto del derecho de desistimiento: que el contrato se celebre a distancia o fuera de establecimientos mercantiles. 4.1.1. Contrato a distancia. 4.1.2. Contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil. 4.2. Plazo y condiciones de ejercicio. 4.3. Especialidades del desistimiento en los contratos sobre contenidos digitales. 4.3.1. Determinación del dies a quo para el cómputo del plazo. 4.3.2. Excepciones al derecho de desistimiento. 4.3.3. Costes derivados del ejercicio del derecho de desistimiento. 5. A MODO DE CONCLUSIÓN.....

77

*Capítulo 3***El marco jurídico de protección de los consumidores a la luz de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030**

IRENE MERINO CALLE

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. AGENDA 2030 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN MATERIA DE CONSUMIDORES. 3. BREVE REFERENCIA A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES EN ESPAÑA Y EUROPA. 4. A MODO DE CONCLUSIÓN: ¿ES NECESARIO CAMBIAR ALGUNA DIRECTRIZ DEL MARCO NORMATIVO?	93
--	----

*Capítulo 4***Mecanismos de resolución de conflictos en un mundo telemático.****Una visión práctica desde la Junta de Andalucía**

DANIEL ESCALONA RODRÍGUEZ

SUMARIO: 1. LA HUIDA DEL DERECHO DE CONSUMO. 2. LOS DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS. 2.1. Desistimiento. 2.2. Garantías de los bienes. 2.3. Protección de datos personales. 2.4. Rechazo de publicidad. 3. MECANISMOS PRIVADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 3.1. Servicios de atención a la clientela. 3.2. Asociaciones y códigos de conducta. 3.3. Cancelación de operaciones bancarias. 4. MECANISMOS PÚBLICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 4.1. Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. 4.2. Hojas de Quejas y Reclamaciones. 4.3. Sistema de Resolución de Litigios en Línea de la Unión Europea (plataforma ODR). 4.4. Centro Europeo del Consumidor. 4.5. Sistema Arbitral de Consumo. 5. COMERCIO ELECTRÓNICO EXTRACOMUNITARIO. 6. ECONOMÍA COLABORATIVA Y PLATAFORMAS DE VENTA. 7. CONCLUSIÓN	109
--	-----

*Capítulo 5***El avance de la tecnología en los seguros**

ÓSCAR PAZ DE LA FUENTE

SUMARIO: 1. ¿QUÉ ES EL INSURTECH? 1.1. INSUR, la protección ante el riesgo derivado de la incertidumbre. 1.2. TECH, la disrupción aplicada al modelo asegurador. 2. NUEVOS MODELOS DE ASEGURAMIENTO Y PROTECCIÓN. 2.1. Nuevos modelos de aseguramiento y protección en el ámbito de la movilidad. 2.2. Nuevos modelos más allá de la movilidad. 3. REFLEXIONES FINALES. 3.1. La importancia de los datos biométricos (conductuales) para determinar riesgos. 3.2. La RGD como facilitador para crear nuevos servicios de protección. 3.3. La ROBOÉTICA, una nueva disciplina para ayudarnos a gestionar los retos. 3.4. ¿Hacia un mundo con menos siniestros?	129
--	-----

*Capítulo 6***Phishing como nueva forma de estafa**

GABRIELA CAMAYD GONZÁLEZ

SUMARIO: 1. ¿QUÉ ES EL PHISHING? 2. ¿EL PHISHING TRAS LA CRISIS DEL COVID 19? 3. ¿CUÁLES SON LAS COMUNICACIONES MÁS COMUNES EMPLEADAS POR LOS CIBERDELINCUENTES? 4. ¿QUÉ RESPONSABILIDAD TIENEN	
--	--

LAS ENTIDADES BANCARIAS FRENTE AL PHISHING? 5. ¿QUÉ RESPUESTAS VIENEN DANDO LAS ENTIDADES BANCARIAS A LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES? 6. ¿QUÉ POSICIONAMIENTO TIENE LA JURISPRUDENCIA? 7. CONCLUSIONES.....	145
--	-----

Capítulo 7

Las repercusiones de Blockchain en los derechos de los consumidores

SILVIA PARDO PRADO

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. BENEFICIOS DE BLOCKCHAIN PARA LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. 3. LOS DERECHOS ARCO Y DERECHO AL OLVIDO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN BLOCKCHAIN. 4. LO QUE NO VEMOS TAN CLARO DE BLOCKCHAIN.....	153
--	-----

Capítulo 8

Impacto de las medidas de racionalización administrativa y sostenibilidad financiera en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios (art. 51 CE) en el ámbito de la Administración Local en Andalucía

FCO. MANUEL SILVA ARDANUY

SUMARIO: 1. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS FRENTE A LA ORTODOXIA DEL DÉFICIT. 2. EL BLOQUE DE CONSTITUCIONALIDAD COMO CONTRAFUERTE DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 3. DE LA POSICIÓN DEL TC FRENTE AL ASTILLAMIENTO DEL ART. 51 CE EN EL ÁMBITO LOCAL. 4. CONCLUSIONES: LA LEGITIMIDAD DE ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	161
--	-----

Capítulo 9

Un acercamiento a la potestad sancionadora en materia de consumo en Andalucía. Especial referencia al papel que desempeñan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor andaluzas

EUGENIO ALEJANDRO GÓMEZ RODRÍGUEZ

SUMARIO: 1. LA POTESTAD SANCIONADORA. 2. LA COMPETENCIA NORMATIVA. 3. NORMAS DE APLICACIÓN. 4. LOS PRINCIPIOS INSPIRADORES DE LA POTESTAD SANCIONADORA. 4.1. El principio de legalidad. 4.2. El principio de irretroactividad de las disposiciones sancionadora o restrictivas de derecho. 4.3. El principio de proporcionalidad. 4.4. La prohibición del <i>bis in idem</i> . 4.5. El procedimiento sancionador como medio exclusivo de ejercicio de la potestad sancionadora. 5. INFRACCIONES Y SANCIONES. 6. EL PAPEL DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ANDALUZAS.....	175
--	-----

SEGUNDA PARTE:
**CLÁUSULAS ABUSIVAS, ORDEN PÚBLICO
 COMUNITARIO Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Capítulo 10

El orden público comunitario y las facultades del juez

VICENTE PÉREZ DAUDÍ

SUMARIO: 1. EL ORDEN PÚBLICO COMUNITARIO Y LOS EFECTOS EN EL PROCESO CIVIL. 2. EL ANÁLISIS DE OFICIO DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y LA CONGRUENCIA. 2.1. El análisis de oficio de las cláusulas abusivas cuando el consumidor es demandado. 2.1.1. La reforma del proceso civil para regular el análisis de oficio de las cláusulas abusivas. 2.1.2. La audiencia a las partes y el carácter vinculante de la posición del consumidor demandado. 2.2. El análisis de oficio del juez cuando el consumidor es demandante. 2.2.1. La doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. 2.2.2. La aplicación por el Tribunal Supremo de la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. 2.2.3. Criterios para determinar si el juez nacional está obligado a analizar de oficio una cláusula abusiva cuando no la ha alegado el consumidor en su demanda. El objeto del proceso y la vinculación con el mismo. 3. FACULTADES PROCESALES DEL JUEZ NACIONAL CUANDO DECLARA ABUSIVA UNA CLÁUSULA, EN ESPECIAL CUANDO AFECTA A LA PERVIVENCIA DEL CONTRATO. 187

Capítulo 11

Las formas del litigio de interés público aplicadas a la tutela de los derechos de los consumidores

MARÍA CARLOTA UCÍN

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. CARACTERIZACIÓN DEL LITIGIO DE INTERÉS PÚBLICO. 2.1. Actuación protagónica de la sociedad civil o de autoridades gubernamentales con legitimación extraordinaria para la defensa de intereses colectivos o del interés público. 2.2. El reclamo es planteado en términos colectivos o estructurales y en clave constitucional. 2.3. Se confrontan las políticas públicas o las estructuras burocráticas a la luz de los valores contenidos en la Constitución. 3. LAS FORMAS DEL LITIGIO DE INTERÉS PÚBLICO. 4. REPENSANDO LA TUTELA DE LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DEL ENFOQUE DE INTERÉS PÚBLICO: ALGUNAS REFLEXIONES FINALES. 207

Capítulo 12

Legitimación procesal del Ministerio Fiscal en defensa de los consumidores

FERNANDO SANTOS URBANEJA

SUMARIO: 1. ORIGEN Y CONFIGURACIÓN DEL MINISTERIO FISCAL ESPAÑOL. 1.1. Origen del Ministerio Fiscal. 1.2. Configuración del Ministerio Fiscal español en sucesivas etapas. 1.2.1. Primera Etapa: Seguridad jurídica y orden público (1870-1978). 1.2.2. Segunda Etapa: Protección del interés social y de los derechos fundamentales en todos los órdenes jurisdiccionales (1978-1999). 1.2.3. Tercera Etapa: Protección de los derechos colectivos y difusos (2000-actualidad). 2. SOBRE LEGITIMACIÓN PROCESAL DEL MINISTERIO FISCAL EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES. 2.1. Legitimación para interponer acciones colectivas-masa.

2.2. Análisis especial de la demanda colectiva contra «Gas Natural Andalucía S.A.».	
2.2.1. Fase declarativa. 2.2.2. Fase de ejecución. 2.2.3. Doctrina del Auto de 22 de diciembre de 2014 de la Sección Primera de la Audiencia Provincial de Córdoba.	
2.3. Intervención sobrevenida en acciones colectivas interpuestas por terceros legitimados cuando el interés social lo justifique. 2.4. Intervención en la ejecución de las acciones colectivas. 2.5. Legitimación general para ejercitar acción e intervenir en cualquier proceso en defensa de los intereses de consumidores y usuarios. 3. CONCLUSIONES.....	227

Capítulo 13

Derecho europeo de consumo y tutela judicial efectiva. La tutela de los consumidores y usuarios en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional

GUILLERMO SCHUMANN BARRAGÁN

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. EL DERECHO EUROPEO DE CONSUMO Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIGURACIÓN DE LOS PODERES DEL JUEZ. 2.1. La materialización del Derecho procesal: la obligación de apreciar de oficio la existencia de cláusulas abusivas. 2.2 La naturaleza de orden público de algunas normas del Derecho europeo de consumo. 3. LA INCORPORACIÓN DEL DERECHO EUROPEO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO INTERNO: EL SISTEMA DE FUENTES Y EL PRINCIPIO DE PRIMACÍA. 4. EL DERECHO DE LA UE Y EL DERECHO A LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA. 4.1. El derecho a una sentencia motivada y fundada en Derecho (art. 24 CE). 4.2. La integración del Derecho de la UE a través del derecho a la tutela judicial efectiva en la jurisprudencia del TC. 4.3. Una visión crítica: el sistema de fuentes y el derecho a la tutela judicial efectiva. 5. EXCURSO: LA NATURALEZA DE ORDEN PÚBLICO DEL DERECHO MATERIAL APLICABLE Y EL PRINCIPIO DISPOSITIVO. 6. CONCLUSIÓN.	249
---	-----

Capítulo 14

¿Deducción implícita de pretensiones? Una solución jurisprudencial para salvar el principio dispositivo en los procesos civiles sobre cláusulas abusivas

ANTONIO MARTÍNEZ SANTOS

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. EL TJUE ANTE EL CONTROL DE OFICIO DE LAS CLÁUSULAS NO CUESTIONADAS POR EL CONSUMIDOR: EL ASUNTO GYÖRGYNÉ LINTNER C. UNICREDIT BANK HUNGARY (C-511/17). 3. EL CRITERIO DEL TRIBUNAL SUPREMO ESPAÑOL. 4. CONCLUSIÓN.	265
--	-----

Capítulo 15

Análisis de las cláusulas abusivas que se pueden encontrar en un préstamo hipotecario

FRANCISCO JOSÉ ÁLVAREZ GÓMEZ

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS. 2.1. Gastos notariales y registrales. 2.2. Comisión de apertura. 2.3. Comisión de estudio. 2.4. Comisión de subrogación. 2.5. Cláusula de remisión a las tarifas de la propia entidad para la fijación de comisiones. 2.6. Gastos de correos. 2.7. Índice de referencia de préstamos hipotecarios (IRPH). 2.8. Cláusula de vencimiento anticipado. 2.9. Cláusula limitativa de libertad de disposición. 2.10. Cláusula de consentimiento para la consideración de título ejecutivo de cuantas copias autorizadas o testimonios solicitados al banco. 2.11. Cláusula por la que la entidad	
--	--

se atribuye el derecho al cobro de indemnizaciones por pérdida del inmueble. 2.12. Cláusula de sumisión expresa y remisión al propio fuero. 3. CONCLUSIONES. 281

Capítulo 16

La inaplicación de los principios del proceso civil al proceso de consumidores: la casación *per saltum*

MILAGROS LÓPEZ GIL

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LA CUESTIÓN PREJUDICIAL C-869/19. 3. LA CUESTIONABLE ADMISIÓN DEL RECURSO DE CASACIÓN. 4. CONCLUSIONES. 289

Capítulo 17

De la litispendencia a la «litisprudencia»: a propósito del efecto suspensivo de la cuestión prejudicial europea en un procedimiento de ejecución hipotecaria por posible existencia de cláusulas abusivas

JESÚS MARÍA GONZÁLEZ GARCÍA

SUMARIO: 1. EL EFECTO SUSPENSIVO DE LA CUESTIÓN PREJUDICIAL COMUNITARIA EN OTROS PROCESOS; DEL SILENCIO LEGISLATIVO A LA LAGUNA LEGAL. 2. LA CUESTIÓN PREJUDICIAL EUROPEA Y SUS EFECTOS SOBRE EL PROCESO NACIONAL PENDIENTE. 3. LA RESPUESTA DE LOS TRIBUNALES ESPAÑOLES. 3.1. Introducción. 3.2. Algunos casos en los que se ha obtenido la suspensión prejudicial comunitaria en otros procesos. 3.3. Doctrina de la Sala Primera del Tribunal Supremo. 4. VALORACIÓN FINAL. 299

TERCERA PARTE:

SOBREENDEUDAMIENTO DEL CONSUMIDOR

Capítulo 18

Valoración crítica del proyecto de reforma del Texto Refundido de la Ley Concursal, con ocasión de la transposición de la Directiva 2019/1023, en lo relativo al mecanismo de segunda oportunidad

CARLOS FIDALGO GALLARDO

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. UN LABERINTO NORMATIVO. 3. MEJORAS QUE NO SON TALES. 3.1. ¿De «beneficio» a «derecho»? 3.2. La eliminación (más o menos) del AEP, y las dos modalidades de exoneración. 3.3. La exoneración «por mérito»... endurecida y sujeta a mayor discrecionalidad. 3.4. El nuevo y muy ampliado elenco de deudas no exonerables. 4. LA TRAMPA ESCONDIDA EN EL RÉGIMEN TRANSITORIO. 5. CONCLUSIÓN: RETROCESO (¿O QUIZÁ DESMANTELAMIENTO?) DE LA SEGUNDA OPORTUNIDAD. 315

Capítulo 19

Los efectos de la transposición de la Directiva 2019/1023 sobre marcos de reestructuración preventiva, exoneración de deudas e inhabilitaciones, y sobre medidas para aumentar la eficiencia de los procedimientos de exoneración de deudas en la persona física endeudada, ¿facilita realmente una segunda oportunidad?

SONIA MARTÍNEZ UCEDA

SUMARIO: 1. LA REFORMA NECESARIA DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY CONCURSAL, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2020, DE 5 DE MAYO PARA LA TRANSPOSICIÓN AL DERECHO ESPAÑOL DE LA DIRECTIVA 2019/1023, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 20 DE JUNIO DE 2019. 1.1. Entrada en vigor. 1.2. El sobreendeudamiento y/o la insolvencia del deudor. 1.2.1. El sobreendeudamiento del deudor. 1.2.2. La insolvencia. 2. EL PROCEDIMIENTO DE SEGUNDA OPORTUNIDAD. PRESUPUESTOS Y REQUISITOS PARA SU CONCESIÓN SEGÚN EL TRLCON. Y PRINCIPALES NOVEDADES CONSECUENCIA DE LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA 2019/1023. 3. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CRÉDITOS DE DERECHO PÚBLICO. 4. VALORACIÓN CRÍTICA SOBRE SU REAL EFICACIA PARA OBTENER UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD.....

337

Capítulo 20

La sentencia de la Sala 1ª del TS de 4 de marzo de 2020 y criterio seguido por la Sección 8ª de la Audiencia Provincial de Sevilla respecto de lo que debe entenderse por interés notablemente superior al normal del dinero

JESÚS Mª SÁNCHEZ GARCÍA

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. ANÁLISIS DE LA SENTENCIA DE LA SALA 1ª DEL TS DE 4 DE MARZO DE 2020. 3. QUÉ DIFERENCIAL DEBE APLICARSE ENTRE EL TIPO MEDIO PUBLICADO EN EL BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL BANCO DE ESPAÑA Y EL PACTADO EN UN CRÉDITO REVOLVING, PARA CONSIDERAR UN INTERÉS NOTABLEMENTE SUPERIOR AL NORMAL DEL DINERO. 4. CRITERIO SEGUIDO POR LAS SECCIONES DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE SEVILLA RESPECTO DE LO QUE DEBE ENTENDERSE POR INTERÉS NOTABLEMENTE SUPERIOR AL NORMAL DEL DINERO. 5. CONCLUSIÓN.....

351

CUARTA PARTE:

SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO*Capítulo 21*

Mediación de consumo: situación actual y perspectivas de futuro

ESTHER PILLADO GONZÁLEZ

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, POR LA QUE SE INCORPORA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 21 DE MAYO DE 2013, RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO. 3. MEDIACIÓN INTEGRADA EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. 3.1. Voluntariedad. 3.2. Falta de carácter vinculante para el consumidor de los pactos de sometimiento a mediación. 3.3. Motivos de inadmisión

de la solicitud. 3.4. Gratuidad del procedimiento. 3.5. Desarrollo del procedimiento de mediación. Especial referencia al plazo. 3.6. Terminación del procedimiento de mediación. 4. MEDIACIÓN AL AMPARO DE LA LEY 5/2012, DE 6 DE JULIO, DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES. 4.1. Voluntariedad de la mediación. Especial referencia a falta de carácter vinculante para el consumidor de los pactos de sometimiento a mediación. 4.2. El procedimiento de mediación. 4.2.1. Gratuidad del procedimiento de mediación. 4.2.2. Desarrollo del procedimiento de mediación. Especial referencia al plazo. 4.2.3. Terminación del procedimiento. 5. PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE EFICIENCIA PROCESAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA. 5.1. Consideraciones generales sobre el Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia. 5.2. Modificaciones en materia de mediación. 5.2.1. El intento de mediación como requisito de procedibilidad del proceso civil. 5.2.2. Asistencia letrada en el procedimiento de mediación. 5.2.3. Modificaciones en materia de costas e imposición de multas. 5.2.4. Confidencialidad de la mediación. 5.2.5. Duración del procedimiento de mediación. 5.2.6. Unidades de métodos adecuados de solución de controversias. 6. REFLEXIÓN FINAL.....	367
--	-----

Capítulo 22

Límites y requisitos para la sumisión de los consumidores a métodos alternativos de solución de conflictos

IGNACIO COLOMER HERNÁNDEZ

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. EL DERECHO DE ACCESO A LOS TRIBUNALES PARA LOS CONSUMIDORES. 3. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO Y ACCESO A LOS TRIBUNALES POR LOS CONSUMIDORES. 4. REGULACIÓN LEGAL ACERCA DE LA SUMISIÓN DE LOS CONSUMIDORES A MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 5. ELEMENTOS QUE HAN DE SER EXAMINADOS PARA APRECIAR LA EFICACIA VINCULANTE DE LOS PACTOS DE SUMISIÓN A MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 5.1. La necesaria voluntariedad en el consumidor. 5.2. Pactos de sumisión a métodos alternativos de conflictos de consumo. 5.2.1. Pactos previos de sumisión a procedimientos con resultado no vinculante. 5.2.2. Pactos previos de sumisión a procedimientos con resultado vinculante. 6. LIMITACIONES O EXCLUSIONES DEL DERECHO DE ACCESO A LA JURISDICCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES. 6.1. Posibilidad de sumisión obligatoria de los consumidores a métodos alternativos. 6.1.1. La sumisión a las Juntas arbitrales de transporte terrestre. 6.1.2. La doctrina constitucional sobre la posibilidad de arbitrajes obligatorios aplicada a los conflictos de consumidores y empresarios.	409
---	-----

Capítulo 23

Los procedimientos de resolución alternativa de litigios en que resultan de aplicación los reglamentos de la unión europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo

JOSÉ ANTONIO COLMENERO GUERRA

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LOS ADR EN EL TRANSPORTE AÉREO. 3. LOS ADR EN EL TRANSPORTE AÉREO ESPAÑOL. 3.1. Consideraciones generales. 3.2. Situación actual. 3.3. Situación futura próxima. 3.4. Situación futura lejana. 4. EL CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS ADR. 5. ORDEN SOBRE LA RESO-

LUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO. 5.1. Ámbito. 5.2. Exclusiones. 5.3. Otros ADR distintos. 5.4. Reclamación previa. 5.5. Procedimiento. 5.5.1. Principios. 5.5.2. Presentación de reclamaciones. 5.5.3. Admisión o inadmisión. 5.5.4. Traslado a otros SARL de otros Estados. 5.5.5. Representación, defensa y asesoramiento de las partes. 5.5.6. Acumulación y otras medidas de simplificación. 5.5.7. Audiencia y Prueba. 5.5.8. Fin del procedimiento. 5.6. Eficacia y efectos. 5.6.1. De la presentación de la reclamación. 5.6.2. De la deci- sión. 5.7. Ulterior proceso civil impugnando o ejecutando la decisión.....	445
--	-----

Capítulo 24

La defensa del consumidor de productos financieros, ¿una nueva realidad en la era digital?

ANA ISABEL BLANCO GARCÍA

SUMARIO: 1. LA TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO Y LA PRO- TECCIÓN DEL CONSUMIDOR: NUEVOS RETOS, NUEVAS OPORTUNIDADES DE MEJORA. 2. Procedimientos actuales de resolución alternativa de litigios en el sector bancario. 2.1. Procedimientos ADR. 2.1.1. (Inter)mediación hipotecaria. 2.1.2. Arbitraje de las participaciones preferentes. 2.1.3. Los conocidos como «Ser- vicios de Reclamaciones». 2.2. Procedimientos ODR. 3. ¿HACIA UN NUEVO HO- RIZONTE EN LA DEFENSA EXTRAJUDICIAL DE LOS CONSUMIDORES FINAN- CIEROS? 3.1. Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación. 3.2. Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia. 3.3. Proyecto de ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Protección del Cliente Financiero. 4. REFLEXIÓN.....	507
--	-----

Capítulo 25

ODR: otra mirada sobre la eficacia, los ADR y la tecnología disruptiva

TERESA ARMENTA DEU

SUMARIO: 1. JUSTICIA 2030, ODR Y «DERIVAS DE LA JUSTICIA». 2. LOS ODR EN EL PANORAMA GENERAL DE LA JUSTICIA: TRES SITUACIONES CON- VERGENTES. 3. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, CONTRACTUALIZACIÓN Y OTROS EFECTOS. 4. ODR Y TECNOLOGÍA: CONCEPTO Y ALGUNOS EJEM- PLOS. 4.1. Concepto. 4.2. Algunos ejemplos. 5. ¿ODR SÍ O SÍ? POSICIÓN DE LA UE. VOLUNTARIEDAD Y DOCTRINA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA. 5.1. La voluntariedad en la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. 5.2. La Unión Europea y límites del acceso a los ADR/ODR. 5.3. Medidas para reactivar la resolución mediante ODR en el comercio «on line». Algu- nos problemas y ventajas. 6. ODR, TECNOLOGÍA Y LÍNEAS ROJAS. PROPUESTAS REGULATORIAS EN LA UNIÓN EUROPEA. 6.2. ODR en particular. Iniciativas Unión Europea. 7. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES SOBRE LOS ODR.....	533
---	-----

Capítulo 26

La plataforma europea de ODR de consumo: balance, aciertos y desaciertos

MARÍA JOSÉ CATALÁN CHAMORRO

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. BREVE EXPLICACIÓN DEL FUNCIONA- MIENTO DE LA PLATAFORMA. 2.1. Iniciar una reclamación. 2.2. Tras el envío de la reclamación a través de la plataforma. 2.3. La elección de la entidad de ODR acre-	
--	--

utilidades de la plataforma. 3. BALANCE DE LA PLATAFORMA EN SUS PRIMEROS AÑOS. 3.1. Primer año de funcionamiento. 3.2. Segundo año de funcionamiento. 3.3. Tercer año de funcionamiento. 3.4. Cuarto y quinto año de funcionamiento. 4. ¿QUÉ HA PODIDO FALLAR? DESACIERTOS DE LA UNIÓN EUROPEA. 4.1. Responder a su denominación. 4.2. Plataforma ODR ¿con presencia física? 4.3. Las limitaciones lingüísticas. 4.4. Inclusión de las compras físicas. 4.5. Información de la zona de exclusión. 4.6. Salvar la brecha digital. 4.7. Reclamaciones en contratos de doble finalidad.....	565
--	-----

Capítulo 27

La tutela de consumidores y usuarios en el ámbito europeo y las plataformas de resolución de conflictos

ANA ISABEL GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

SUMARIO: 1. EL AUGE DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA NECESARIA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR. 2. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA UNIÓN EUROPEA. 3. LA DIGITALIZACIÓN DE LA JUSTICIA Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL. UN NUEVO ESCENARIO PARA LOS ODR. 4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE FUTURO.....	593
--	-----

Capítulo 28

¿Arbitraje de consumo obligatorio?

MARILÓ GRAMUNT FOMBUENA

SUMARIO: 1. APROXIMACIÓN AL TEMA. 2. EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LA VÍA JUDICIAL. 3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PORTUGUÉS: DE LA VOLUNTARIEDAD A LA OBLIGATORIEDAD. 4. LA INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 24 CE POR PARTE DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL EN RELACIÓN CON LA OBLIGATORIEDAD DEL ARBITRAJE. 5. PROPUESTA PARA EL IMPULSO DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.....	603
--	-----

Capítulo 29

Las plataformas online y la resolución extrajudicial de conflictos: cuestiones críticas

ROSA BARCELÓ COMPTÉ

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LOS SISTEMAS INTERNOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN LA PROPUESTA DE REGLAMENTO DE LEY DE SERVICIOS DIGITALES Y EN EL REGLAMENTO 2019/1150, DE 20 DE JUNIO DE 2019. 3. LAS PLATAFORMAS COMO FACILITADORAS DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 4. LA AUTOMATIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR LA PLATAFORMA. 5. CONCLUSIÓN: ¿HACIA UN MODELO PLATFORM-BASED DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?	617
---	-----

*Capítulo 30***La oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones como ADR para los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas**

JUAN ALEJANDRO MONTORO SÁNCHEZ

SUMARIO: 1. LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS: GENERALIZADOS, REGULADOS Y ALTAMENTE CONFLICTOS. 2. LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES: UN MODELO EXITOSO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. 3. ÁMBITOS DE CONOCIMIENTO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES. 4. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS. 5. CONCLUSIONES.

631

*Capítulo 31***Incidencias con el equipaje de los pasajeros aéreos. El marco de protección europeo**

L. ALFREDO DE DIEGO DÍEZ

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. NORMATIVA SUPRANACIONAL APLICABLE. 2.1. Compañías aéreas comunitarias. 2.2. Compañías aéreas extracomunitarias. 3. OBJETO DE PROTECCIÓN: EQUIPAJE FACTURADO Y NO FACTURADO. 4. CUANTIFICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. 4.1. La cuantía máxima. 4.1.1. No es una cuantía fija «a tanto alzado». 4.1.2. Incluye el daño moral. 4.2. Excepciones al límite cuantitativo de los 1131 DEG. 4.3. Equipaje compartido. 4.4. La indemnización no puede establecerse en función del precio del billete. 4.5. La indemnización por incidencias con el equipaje es acumulable a los derechos de compensación y asistencia del Reglamento (CE) n° 261/2004. 5. EL DAÑO MORAL. 5.1. Concepto. 5.2. Aflicción producida por retraso en un transporte aéreo. 5.3. Carga de la prueba. 5.4. Extravío al inicio del disfrute de las vacaciones. 5.5. Extravío a la llegada al aeropuerto del domicilio del perjudicado. 6. LA RECLAMACIÓN PREVIA A LA VÍA JUDICIAL. 6.1. Lo primero y fundamental: El «aviso de protesta» (PIR). 6.1.1. Mejor inmediatamente, antes de abandonar el aeropuerto. 6.1.2. Los plazos máximos para formular protesta. 6.2. La reclamación indemnizatoria dirigida a la aerolínea y plazo para ejercitar la acción judicial de reclamación.

647

*Capítulo 32***Resolución de litigios en línea en los procedimientos judiciales: algunas consideraciones acerca de la importancia de contar con una formación adecuada**

ALMUDENA VALIÑO CES

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA (ODR). 2.1. Aspectos generales. 2.2. Características de las ODR. 3. LA FORMACIÓN EN MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA. 3.1. Regulación existente en la actualidad. 3.2. La necesidad de una formación adecuada en ODR. 4. DIRECTRICES SOBRE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES CIVILES Y ADMINISTRATIVOS. 5. CONCLUSIONES.

675

QUINTA PARTE:
TUTELA PROCESAL DE DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS

Capítulo 33

Hacia un nuevo régimen de acciones colectivas en Derecho español: retos en la trasposición de la Directiva 2020/1828

FERNANDO GASCÓN INCHAUSTI

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. LOS POSTULADOS DE LA DIRECTIVA SOBRE ACCIONES DE REPRESENTACIÓN. 2.1. La 'aprobación' de la Directiva 2020/1828. 2.2. Elementos principales del régimen establecido en la Directiva. 2.2.1. Extensión de la accionabilidad colectiva a la tutela resarcitoria. 2.2.2. La tutela colectiva se ciñe al ámbito del consumo. 2.2.3. No se ha diseñado un modelo procedimental específico. 2.2.4. Un leitmotiv recurrente: evitar abusos. 2.2.5. Legitimación activa limitada y controlada. 3. EL IMPACTO DE LA DIRECTIVA SOBRE EL ORDENAMIENTO PROCESAL ESPAÑOL. 3.1. El encaje del sistema de la LEC en el modelo de la Directiva. 3.2. La trasposición de la Directiva como una oportunidad para la mejora del sistema de tutela colectiva. 3.2.1. El modelo de tutela colectiva resarcitoria. 3.2.2. La legitimación para el ejercicio de acciones colectivas. 3.2.3. El diseño procedimental. 3.2.4. Transacciones colectivas. 3.2.5. Cumplimiento y ejecución. 3.2.6. Financiación. 4. CONCLUSIÓN. 693

Capítulo 34

Acuerdos en procesos colectivos de consumo: posibilidades y efectos

ANDREA PLANCHADELL GARGALLO

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. ¿PERMITE NUESTRA LEGISLACIÓN ALCANZAR ACUERDOS EN EL MARCO DE LAS ACCIONES COLECTIVAS? 2.1. El supuesto marco legal. 2.1.1. Mediación. 2.1.2. Transacción. 2.2. Análisis crítico de la posibilidad de llegar a un acuerdo. 2.2.1. La legitimación. 2.2.2. La adecuada representación. 2.2.3. El contenido del acuerdo y sus beneficiarios. 3. Y LA DIRECTIVA 2020, ¿QUÉ PUEDE SUPONER PARA NUESTRO SISTEMA? 3.1. La Directiva 2020 y la posibilidad de acuerdos en las acciones de representación. 3.2. ¿Qué debe plantearse el legislador español? 3.2.1. La iniciativa para alcanzar los acuerdos. 3.2.2. Ámbito en qué es posible alcanzar los acuerdos. 3.2.3. La información a los consumidores afectados. 3.2.4. La vinculación o no a la acción y al acuerdo (*opt in versus opt out*). 3.2.5. El control del acuerdo. 3.2.6. La adecuada representación. 3.2.7. ¿Qué efectos produce el acuerdo? 3.2.8. El momento procesal idóneo para alcanzar un acuerdo. 4. EL REFERENTE EN MATERIA DE ACUERDOS: BREVE REFERENCIA A LOS ESTADOS UNIDOS. 729

Capítulo 35

Efectos de las resoluciones dictadas en procesos colectivos y el llamado proceso testigo

M^a JESÚS ARIZA COLMENAREJO

SUMARIO: 1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA ACTUAL. 2. SOLUCIONES FALLIDAS EN TORNO A LA LITIGACIÓN EN MASA. 2.1. Especialización de los juzgados. 2.2. Implantación de los tribunales de instancia. 3. EL MARCO JURÍDICO DEL PROCESO TESTIGO. 3.1. Antecedentes en la jurisdicción contencioso-

administrativa. 3.2. Textos que impulsan la incorporación al proceso civil del proceso testigo. 3.3. Identificación de las fases. 3.3.1. Declaración de un proceso como proceso testigo o guía. 3.3.2. Las posibilidades procesales tras la sentencia firme del proceso testigo. 3.3.3. Extensión de efectos de la sentencia firme del proceso guía o testigo y reforma del art. 519 LEC. 3.4. Cuestiones a resaltar del proceso testigo. 3.4.1. Sobre el ámbito material potencialmente aplicable. 3.4.2. Problemas en torno a la identificación de la similitud de pretensiones. 3.4.3. Petición y decisión sobre la consideración del pleito testigo o guía. 3.4.4. Momento procesal en que se puede encontrar el proceso pendiente para ser considerado proceso testigo. 3.4.5. La intervención procesal y la falta de regulación en relación con el pleito testigo. 3.4.6. Multiplicación de incidentes y sobrecarga de los tribunales también para resolver sobre la extensión de efectos. 3.4.7. Opción del desistimiento como postura tras la sentencia firme del proceso testigo. 3.4.8. Solicitud de extensión de efectos de la sentencia firme y vías de adquisición de la firmeza. 4. CONCLUSIONES. 755

Capítulo 36

La «exhibición de pruebas» del artículo 18 de la Directiva (UE) 2020/1828, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores

REBECA CASTRILLO SANTAMARÍA

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. ANTECEDENTES DE LA «EXHIBICIÓN DE PRUEBAS» EN EL ORDENAMIENTO PROCESAL CIVIL ESPAÑOL. 2.1. Acceso a las fuentes de la prueba. 2.2. Exhibición documental. 2.3. Examen de cosas, lugares y personas. 3. LA «EXHIBICIÓN DE PRUEBAS» DEL ARTÍCULO 18 DE LA DIRECTIVA (UE) 2020/1828. 3.1. ¿Exhibición de las pruebas o de las fuentes de prueba? 3.2. ¿Finalidad preparatoria o facilitadora de la prueba? 3.3. Presupuestos específicos de la solicitud de exhibición. 3.3.1. Aportación de pruebas disponibles, suficientes para el respaldo de la acción de representación, e indicación de otras pruebas. 3.3.2. Normas de la UE y nacionales aplicables en materia de confidencialidad y proporcionalidad. 4. CONCLUSIONES. 785

Capítulo 37

Las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores en la Unión Europea

FRANCISCO SALVADOR GIL GARCÍA

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. 3. ENTIDADES HABILITADAS. 4. ACCIONES DE REPRESENTACIÓN. 4.1. Medidas de Cesación. 4.2. Medidas resarcitorias. 5. ACUERDOS DE RESARCIMIENTO. 6. CONCLUSIÓN. 801

Capítulo 38

Acciones de representación transfronterizas y órgano judicial competente

ANA MARÍA CHOCRÓN GIRÁLDEZ

SUMARIO: 1. MARCO GENERAL: LA DIRECTIVA 2020/1828 Y LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES COLECTIVOS DE LOS CONSUMIDORES. 1.1. Consideraciones preliminares. 1.2. Demandas colectivas de los consumidores. 2. ACCIÓN DE REPRESENTACIÓN TRANSFRONTERIZA. 2.1. Concepto y fundamento. 2.2.

Reconocimiento mutuo de la condición de entidad habilitada. 3. COMPETENCIA JUDICIAL PARA CONOCER DE LAS ACCIONES DE REPRESENTACIÓN TRANSFRONTERIZAS. 3.1. Regulación legal. 3.2. Órgano competente y especialización orgánica. 3.3. Algunas ideas sobre la determinación del fuero de las acciones colectivas transfronterizas. 821

Capítulo 39

Inteligencia artificial y resolución de conflictos de consumo

VÍCTOR MORENO CATENA

SUMARIO: 1. LA PREOCUPACIÓN POR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 2. LA CONVIVENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DE LA IA CON LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. 3. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL ENTORNO DE LA IA. 4. LAS MASIVAS RECLAMACIONES DE CONSUMO Y EL ACCESO A LA JUSTICIA. 5. LOS DESAFÍOS DEL SISTEMA JUDICIAL EN UN FUTURO CON ALGORITMOS OMNIPRESENTES. 6. LA RESOLUCIÓN AUTOMÁTICA DE LITIGIOS. 7. ¿Y AHORA QUÉ? 841

Capítulo 40

Acceso a la justicia de los consumidores revisitado en el auge de la inteligencia artificial

VICENTE C. GUZMÁN FLUJA

SUMARIO: 1. OBJETO. 2. REVISITANDO EL ACCESO A LA JUSTICIA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. 3. REVISITANDO LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO: UN SISTEMA INTEGRAL INTELIGENTE DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 4. ALGUNAS CUESTIONES PREOCUPANTES, 863

Capítulo 41

Inteligencia Artificial aplicada a la tutela de los derechos de consumidores y usuarios

MERCEDES LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA

SUMARIO: 1. CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA ERA DEL 4.0. 2. LOS CAUCES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO. 3. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO. 4. ODR E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN MATERIA DE CONSUMO. 4.1. Negociación electrónica para la resolución de conflictos de consumo. 4.2. ¿Hacia una mediación inteligente? 4.3. Arbitraje en línea e inteligencia artificial. 887