

# DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.



# NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO.

- ▶ Artículo 51 Constitución española.
- ▶ Competencia compartida entre el Estado y las comunidades autónomas.
  - ▶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ▶ Normativa autonómica. Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.
- ▶ Los Ayuntamientos también tienen competencias en materia de consumo. Oficinas Municipales de los Consumidores y Usuarios.

# ¿QUÉ SON CONSUMIDORES Y USUARIOS?

- ▶ Toda persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional es un consumidor o usuario.
  - ▶ Consumidor. Persona que adquiere bienes.
  - ▶ Usuario. Persona que contrata un servicio.
- ▶ También son consumidores o usuarios aquellas personas jurídicas, o entidades sin personalidad jurídica, cuando actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial, o empresaria. Ej. Comunidades de propietarios, asociaciones, fundaciones...
- ▶ El Real Decreto Ley 1/2021 de 19 de enero, incluye el concepto de persona consumidora vulnerable.

# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

- ▶ Derecho a la información
- ▶ Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- ▶ Derecho a la salud y a la seguridad
- ▶ Derecho a la reparación de daños y perjuicios sufridos
- ▶ Derecho a la educación en materia de consumo
- ▶ Derecho a la representación, consulta y participación.

# DERECHO A LA INFORMACIÓN

- ▶ Es el derecho a recibir una información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos, bienes o servicios a su disposición.
- ▶ Depende del tipo de producto, pero como mínimo:
  - ▶ Descripción del producto o servicio.
  - ▶ Precio total, con IVA.
  - ▶ Recibir un ticket o factura, como justificante de la venta.
  - ▶ Rebajas. Deberá figurar el precio anterior y el rebajado.
  - ▶ Si hay financiación: identidad de las partes, importe del crédito, tipo de interés, periodicidad de los pagos, TAE (Tasa anual equivalente).
  - ▶ Presupuesto previo, o en caso contrario, orden de trabajo.

# DERECHO A LA INFORMACION: ETIQUETADO.

- ▶ Dependerá del producto, pero como mínimo:
  - ▶ Identificación del responsable del producto (sea el fabricante, el importador, o el propio vendedor), su dirección, así como la naturaleza, composición y finalidad del producto.
  - ▶ En el caso de las prendas textiles, los símbolos de conservación no son obligatorios.
  - ▶ En el caso de los juguetes, todos ellos deben llevar la siguiente información en su etiquetado:
    - ▶ Marcado CE (Conformidad europea). Significa que cumple con las exigencias de seguridad específicas de las normas de la UE.
    - ▶ Nombre, o razón social y marca
    - ▶ Dirección del fabricante o de su representante oficial, o importador.
- ▶ Quién informa? OMICs, asociaciones de consumidores, direcciones generales de consumo.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

- ▶ Es el derecho a que se respeten sus legítimos intereses durante el proceso de compra de un producto, o la contratación de un servicio.
- ▶ Publicidad.
  - ▶ Es vinculante. Se puede exigir el cumplimiento del contenido ofertado en los folletos publicitarios, aunque no figure expresamente en el contrato.
  - ▶ Publicidad engañosa. Atribuir propiedades de las que no disponga el producto.
- ▶ Contratos y cláusulas.
  - ▶ Son las condiciones generales que la empresa establece. El consumidor o usuario deberá ser informado de su existencia y deberá firmar y aceptar.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

- ▶ Las cláusulas de los contratos:
  - ▶ Deberán ser concretas, claras y sencillas en la redacción
  - ▶ Accesibles antes de firmar el contrato y legales.
  - ▶ No abusivas. Redactadas con buena fe y justo equilibrio.
- ▶ Al firmar el contrato, el usuario/consumidor tiene derecho a:
  - ▶ Recibir copia del contrato.
  - ▶ Factura o ticket de compra
  - ▶ Que se compruebe que las cantidades medidas son correctas.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

## ► Garantías y devoluciones.

- ▶ El consumidor tiene derecho a recibir los documentos de garantía y los manuales de instrucciones.
- ▶ Disponer de servicios técnicos para los supuestos de avería.
- ▶ La garantía se aplica tanto a productos que presenten un defecto en origen, como a un servicio que no se haya prestado de manera adecuada.
- ▶ La garantía se aplica sobre bienes nuevos (dos años, aunque se va a ampliar), como de segunda mano (un año). También sobre el agua, o gas siempre que estén embotellados (botellas de agua, bombonas de butano...).
- ▶ Dos tipos de garantía.
  - ▶ Legal: 2 años bienes nuevos, 1 año bienes de segunda mano.
  - ▶ Comercial: Es la garantía que voluntariamente ofrece el vendedor, o fabricante. Se suma a la garantía legal.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

## ► Garantías y devoluciones.

- ▶ El productor, o en su defecto, el importador, garantizará un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero, así como el suministro de piezas de repuesto, durante un plazo mínimo de 5 años, a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.
- ▶ Este plazo va a ser ampliado.

## ► Cambios y devoluciones.

- ▶ Los establecimientos no están obligados a cambiar el producto, ni a devolvernos el producto, aunque muchos lo aceptan.
- ▶ Solo se puede pedir el cambio en tres supuestos:
  - ▶ 1) Si el producto no cumple las características con que se anuncia, o es defectuoso.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

- ▶ Cambios y devoluciones.
  - ▶ 2) Cuando la publicidad del establecimiento anuncia por cualquier medio que si no quedamos satisfechos nos devuelven el dinero.
  - ▶ 3) En la venta a distancia, venta fuera del establecimiento y por internet. Plazo de 14 días naturales desde la recepción de la mercancía para desistir y devolver el producto.

SIEMPRE SERÁ NECESARIO PRESENTAR EL TICKET DE COMPRA.

- ▶ Tipos de venta.
  - ▶ En promoción. Utilizada para dar a conocer un nuevo producto. Si se agota el producto sin que se haya podido suministrar, el producto demandado deberá sustituirse por otro de similares características.

# DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

- ▶ Venta de saldos. Productos cuyo valor de mercado ha disminuido por estar deteriorados, tener desperfectos, o estar en desuso. Deberá anunciarse con el nombre venta de saldos y si se trata de artículos deteriorados o defectuosos deberá constar esta circunstancia de manera clara y precisa.
- ▶ Venta en liquidación. Para acabar con determinadas existencias de productos.
- ▶ Deben distinguirse de la venta en rebajas.
  - ▶ Hay que exigir la misma calidad en los artículos rebajados.
  - ▶ La ley obliga a que figure el precio anterior, además del precio reducido.
  - ▶ Sus derechos, aunque sean rebajas siguen siendo los mismos.
- ▶ Tipos de venta por razón del lugar donde se celebra.
  - ▶ En un establecimiento, fuera de él o a distancia.

# DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD.

- ▶ Derecho a que los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios sean seguros.
- ▶ Un producto se considera seguro cuando en condiciones normales de utilización no presenta ningún riesgo, o solo riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles.
- ▶ Por riesgo se entiende la posibilidad de que los consumidores sufran un daño para su salud o seguridad, derivado de la utilización, consumo o presencia de un producto.
  - ▶ Controles de las autoridades a los fabricantes de productos y proveedores especificados en la normativa de cada producto.

# DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD.

- ▶ ¿ Cómo podemos saber si un producto o servicio es seguro?
  - ▶ En el etiquetado del producto o condiciones del servicio podemos ver toda la información sobre características, composición o modo de uso.
  - ▶ Desconfía de productos que no estén convenientemente etiquetados.

# DERECHO A LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS.

- ▶ Es el derecho a que se le reparen adecuadamente los daños o perjuicios sufridos por el uso o utilización del bien o servicio.
- ▶ El perjuicio sufrido por un vuelo retrasado, la inundación causada por el fontanero, o el daño causado por un electrodoméstico.
- ▶ ¿Cómo reclamar? Tres vías en materia de consumo:
  - ▶ Intermediación: a través de las reclamaciones ante las OMC, asociaciones de consumidores, dirección general de consumo autonómica...
  - ▶ Arbitraje. A través de la Junta arbitral de consumo. Procedimiento extrajudicial de conflictos, gratuito y voluntario.
  - ▶ Tribunales de justicia ordinaria. Si la reclamación es menor de 2.000 euros no hace falta abogado o procurador.

# DERECHO A LA EDUCACION EN MATERIA DE CONSUMO.

- Derecho a la educación y formación en materia de consumo para tomar decisiones correctas en materia de adquisición o contratación de servicios.

# DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

- ▶ Las asociaciones de consumidores son el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios
- ▶ Son entidades privadas sin ánimo de lucro que persiguen la protección y defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.
- ▶ Tienen el derecho de audiencia y pueden influir en las decisiones de las Administraciones públicas al regular materias relacionadas con el consumo.
- ▶ Las asociaciones informan, gestionan reclamaciones y participan en los procedimientos de resolución de conflictos (arbitrajes).

# DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

- ▶ A nivel nacional existe un Consejo de consumidores y usuarios en el que se integran las asociaciones de consumidores y usuarios de carácter autonómico.
  - ▶ Actúa como órgano de información, consulta y asesoramiento en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
  - ▶ Informa preceptivamente cuando se vayan a elaborar normas que afecten directamente a los consumidores.

# GARANTIAS EN LOS PRODUCTOS DE CONSUMO.

María Jesús García García  
Profesora Titular Derecho Administrativo

# INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

- ▶ Normativa reguladora y ámbito de aplicación
- ▶ Garantía legal y garantía comercial
- ▶ Garantía en productos de segunda mano.
- ▶ Falta de conformidad
- ▶ Reparación y sustitución
- ▶ Rebaja del precio y resolución del contrato
- ▶ Plazos para la ejecución de la garantía
- ▶ Acción contra el vendedor o productor
- ▶ Cómo reclamar
- ▶ Dudas y preguntas

# NORMATIVA REGULADORA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- ▶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores, Usuarios y otras leyes complementarias.
- ▶ Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.
- ▶ Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- ▶ Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualiza los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en el artículo 126 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

# GARANTÍA LEGAL Y COMERCIAL

- ▶ La garantía es un derecho de los consumidores, protege durante un tiempo de la falta de conformidad o defectos existen en el momento de la compraventa. También cubre la instalación.
- ▶ Garantía legal: 2 años. Frente a vendedor o productor (fabricante)
- ▶ Garantía comercial (adicional, no obligatoria).
- ▶ Opciones a las que da lugar la garantía:
  - ▶ Sustitución.
  - ▶ Reparación.
  - ▶ Rebaja del precio
  - ▶ Resolución del contrato.
- ▶ Vicios ocultos en compraventa entre particulares: plazo 6 meses

# GARANTÍA EN PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO

- ▶ Plazo mínimo de un año desde la compra.
- ▶ No se contempla la posibilidad de sustituir el producto.
- ▶ Solo reparación, rebaja del precio o resolución del contrato.
- ▶ Si es compraventa entre particulares, no normativa de consumo, sino Código Civil (vicios ocultos o bien inhábil para su uso).

# CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS CON EL CONTRATO

- ▶ Se presumen que los productos son siempre conformes con el contrato:
  - ▶ descripción y cualidades.
  - ▶ sean aptos para los usos habituales o especiales.
  - ▶ calidad y prestaciones habituales.
  - ▶ se incluye la instalación si fue incluida en el contrato.
- ▶ La falta de conformidad se da cuando:
  - ▶ El bien o servicio no sirve para el uso al que está destinado.
  - ▶ Presenta prestaciones diferentes a las publicitadas
  - ▶ Presenta algún defecto que lo haga inservible
  - ▶ Haya habido una mala instalación.

# REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN

- ▶ Derechos del consumidor ante una falta de conformidad: reparación, sustitución, rebaja del precio y resolución del contrato.
- ▶ Sustitución: decisión del consumidor, salvo que sea imposible o desproporcionada, o no pueda realizarse en un plazo razonable de tiempo.
- ▶ Reparación: gratuita en todos sus términos (desplazamiento, transporte, mano de obra).
- ▶ Suspenden los plazos de garantía hasta la entrega del producto reparado o sustituido.
- ▶ Si el producto se repara y sigue sin ser conforme, el consumidor puede elegir opciones, porque se presume que hay falta de conformidad. Garantía dentro de la garantía.

# REBAJA DEL PRECIO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- ▶ A elección del consumidor.
- ▶ O cuando la reparación no se hubiera llevado a cabo en tiempo razonable o sin inconvenientes.
- ▶ Rebaja del precio: proporcionada a la diferencia entre valor del bien en la entrega y valor del producto efectivamente entregado.
- ▶ Resolución del contrato: no habrá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

# PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

- ▶ Dos años desde la entrega en productos nuevos.
- ▶ Mínimo un año, en productos de segunda mano.
- ▶ Primeros 6 meses: la falta de conformidad, ya existía.
- ▶ Entrega: desde la fecha de factura. En compras por internet, desde la entrega.
- ▶ 2 meses para que el consumidor informe al vendedor del problema.
- ▶ Plazo prescripción: 3 años desde la entrega del producto+ daños y perjuicios.

# ACCIÓN CONTRA EL VENDEDOR O PRODUCTOR

- ▶ La garantía se ejerce frente al vendedor.
- ▶ El usuario podrá dirigirse al productor o fabricante, cuando:
  - ▶ le resulte imposible o una carga excesiva ir contra el vendedor.
- ▶ Derecho de repetición, durante un año, al responsable de la falta de conformidad.
- ▶ En caso de garantía comercial adicional (vehículos)\_
  - ▶ Debe informarse al consumidor
  - ▶ Debe ir redactada en castellano
  - ▶ Debe establecer plazos y duración.
- ▶ Además de lo anterior, los fabricantes han de ofrecer piezas de repuesto durante 5 años.

# NOVEDADES EN LA NORMATIVA DE LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

- ▶ Garantía legal pasa a ser de 2 a 3 años.
- ▶ Carga de la prueba: de 6 meses a 2 años
- ▶ Fabricantes deben disponer de piezas de repuesto durante 10 años, no 5.
- ▶ Se incluye la contratación de contenidos y servicios digitales (programas informáticos, aplicaciones, archivos de audio, de música, juegos digitales, libros electrónicos, otras publicaciones electrónicas).
- ▶ Plazo de prescripción de 3 a 5 años.
- ▶ En caso de resolución de contrato, también se recoge que la devolución del dinero ha de ser sin demoras excesivas (14 días desde la entrega del producto o bien). Hasta ahora no se establecía plazo concreto.

# ¿CÓMO RECLAMAR?

- ▶ 1) Vía extrajudicial:
  - ▶ a) Ante el vendedor.
  - ▶ b) Ante el fabricante.

A través de reclamación directa entre consumidor y empresa o mediante asociaciones consumidores u oficinas de consumo.

- ▶ 2) Arbitraje de consumo.
- ▶ 3) Vía judicial.

# COMPRAS ONLINE. JURISDICCION Y NORMATIVA

# PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN

- ▶ Datos y estadística. Cambio de hábitos del consumidor.
- ▶ ¿Qué dice la normativa?
- ▶ Derechos básicos.
- ▶ Problemas más habituales.
- ▶ Vías de reclamación.
- ▶ Dudas y preguntas.

Datos y estadística. Cambio de hábitos del consumidor .

Fuente: CNMC

LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE TRANSACCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (II-20, porcentaje)

A horizontal bar chart titled 'LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE TRANSACCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (II-20, porcentaje)'. The chart lists ten sectors from highest to lowest percentage of electronic transactions. The data is as follows:

| Ramón de Actividad                                     | Porcentaje (%) |
|--|----------------|
| PRENDAS DE VESTIR                                      | 7.4%           |
| GRANDES ALMACERES                                      | 6.2%           |
| SUSCRIPCIÓN CANALES TV                                 | 5.5%           |
| JUEGOS DE AZAR Y APUESTAS                              | 5.0%           |
| DISCOS, LIBROS, PERIÓDICOS Y PAPELERÍA                 | 4.7%           |
| RESTAURANTES   | 3.1%           |
| HIPERMERCADOS, SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN | 2.8%           |
| EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES Y REPARACIÓN TELEFÓNICA  | 2.4%           |
| ORDENADORES Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS                   | 2.0%           |
| MARKETING DIRECTO                                      | 1.9%           |

The chart is displayed in a PDF editor window, showing various tools and settings on the right side of the interface.

# DERECHOS BÁSICOS

- ▶ Información previa antes de la compra.
- ▶ Confirmación de la compra/pedido.
- ▶ Entrega de la compra.
- ▶ Falta de ejecución de la compra.
- ▶ Derecho de desistimiento.
- ▶ Excepciones al derecho de desistimiento.
- ▶ Problemas con las garantías.

# PRINCIPALES PROBLEMAS

- ▶ No me llega el producto.
- ▶ Me dicen que no hay stock y tampoco me devuelven el dinero.
- ▶ Me dicen que me cobran la devolución del producto tras desistimiento.
- ▶ Están tardando en devolverme el dinero.
- ▶ La página web donde compré, ya no existe.
- ▶ He comprado a través de un intermediario.
- ▶ Tengo que pagar costes de aduanas.
- ▶ Compras entre particulares.

# VIAS DE RECLAMACIÓN

- ▶ Reclamación directamente a la empresa.
- ▶ Reclamar a través de consumo (OMIC o Dirección general de la CCAA).
- ▶ Reclamar a través de Asociación de consumidores/abogado particular.
- ▶ Denuncia en policía y reclamación en nuestro Banco (si pago con tarjeta).
- ▶ Confianza on line (arbitraje).
- ▶ Arbitraje de consumo.
- ▶ Resolución de litigios en línea/Centro europeo del consumidor.
- ▶ Vía judicial.



# Asociaciones de consumidores y su papel en la protección de los consumidores

# PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN

- ▶ ¿Qué son las Asociaciones de consumidores? Origen y normativa que las regula.
- ▶ Principales funciones: información, formación, asesoramiento, denuncias administrativas.
- ▶ Acciones de cesación.
- ▶ Diferencias entre Asociaciones de consumidores y Administración de consumo.
- ▶ ¿Cuáles son las principales asociaciones españolas? Casos de éxito colectivos y fracasos .
- ▶ Dudas y preguntas

# ¿ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES? ORIGEN Y NORMATIVA QUE LAS REGULA.

- ▶ Constitución española 1978: artículo 51
  - ▶ Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
  - ▶ Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, **fomentarán sus organizaciones** y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.
- ▶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- ▶ Decreto Legislativo 1/2019 de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunidad valenciana.

# CARACTERÍSTICAS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

- ▶ Sin ánimo de lucro.
- ▶ Fin social: defensa de los derechos y legítimos intereses de los consumidores.
- ▶ Independencia para el cumplimiento de sus fines.

# DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES

- ▶ Recibir ayudas públicas
- ▶ Interesadas en los procedimientos que inician
- ▶ Participan en el sistema arbitral de consumo
- ▶ Son entidades de utilidad pública
- ▶ Participan en órganos consultivos de la Administración, como el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- ▶ Acceso a la justicia gratuita (no hay condena en costas).

# DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES.

- ▶ La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquella de forma integral, incluyendo por tanto los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
- ▶ La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- ▶ La información correcta sobre los diferentes bienes productos y servicios.
- ▶ La educación en materia de consumo.
- ▶ La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de sus asociaciones legalmente constituidas.
- ▶ La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

# PRINCIPALES FUNCIONES

- ▶ Información.
- ▶ Formación.
- ▶ Asesoramiento.
- ▶ Denuncias administrativas

# ACCIONES DE CESACIÓN

- ▶ **Caso Opening:** resolución contrato academia enseñanza y contrato de financiación.
- ▶ **Caso Iberdrola:** cláusula abusiva que permite mantener contrato de servicio de mantenimiento a pesar de darse de baja del suministro.
- ▶ **Caso Kutxabank:** comisión de descubierto o de reclamación de posiciones deudoras de 30€

# PRINCIPALES ASOCIACIONES ESPAÑOLAS.

Asociaciones de consumidores y su papel en la protección de los consumidores

¿Cuáles son las principales asociaciones españolas?

CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

OCU La fuerza de tus decisiones

ADICAE Consumidores Dignos, Responsables y Solidarios

NACIÓN DE ASOCIACIONES FINANCIERAS

UNAE

facua Consumidores en Acción

Y otras...

asgeco CERTIFICACIÓN Asociación General de Consumidores

Federación de Asociaciones de Consumidores

# CASOS DE ÉXITO Y FRACASOS

- ▶ Dieselgate
- ▶ Teléfonos 901 y 902
- ▶ Iberia: cláusula No show
- ▶ Volotea: varias cláusulas
- ▶ Gastos hipotecarios
- ▶ Macrodemanda Cláusulas suelo

# CÓMO RECLAMAR

MARÍA JESÚS GARCÍA GARCÍA  
PROFESORA TITULAR DERECHO ADMINISTRATIVO.

# CONTENIDO.

- Diferencias entre reclamación y denuncia.
- Base jurídica. Artículo 51 CE.
- Reclamación directa por el consumidor ante la propia empresa
- Mediación.
- Conciliación
- Reclamación ante la Administración
- Arbitraje.
- Vía judicial.

# RECLAMACIÓN DIRECTA ANTE LA PROPIA EMPRESA.

- ▶ La realiza directamente el usuario o consumidor en su propio nombre y derecho, o asistido por un profesional.
- ▶ Es una reclamación amistosa.
- ▶ Va dirigida a obtener el reconocimiento de sus derechos como consumidor y en su caso, la indemnización por daños y perjuicios.
- ▶ La empresa o compañía prestadora de servicios puede avenirse y dar la razón al reclamante, o no, en cuyo caso, se podrán en marcha otros mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo.

# TECNICAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ▶ Ley 7/2017 de 2 de noviembre de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- ▶ Mediación. De carácter voluntario y no vinculante
- ▶ Conciliación. El tercer es un juez de paz o letrado de la Administración de Justicia. De carácter voluntario y no vinculante.
- ▶ Arbitraje. La resolución del problema se delega en un tercero. De carácter vinculante.
- ▶ Resolución alternativa de conflictos online en materia de consumo.
  - ▶ Confianza online
  - ▶ Plataforma europea de resolución de conflictos en línea.

# MEDIACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.

- ▶ Tiene por objeto evitar la judicialización de los conflictos en materia de consumo. Se trata de conseguir un acuerdo amistoso entre las partes.
- ▶ Es una medida alternativa de resolución de conflictos.
- ▶ Ley 5/12 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles (antes no se aplicaba a la materia de consumo, pero ahora sí).
- ▶ Materias excluidas:
  - ▶ Penal
  - ▶ Laboral
  - ▶ Mediación con las administraciones públicas.

# MEDIACION

- ▶ Principios de la mediación:
  - ▶ Voluntariedad y libre disposición.
  - ▶ Igualdad de las partes.
  - ▶ Imparcialidad del mediador
  - ▶ Neutralidad del mediador.
  - ▶ Confidencialidad.
- ▶ Sujetos intervinientes:
  - ▶ Las partes en conflicto
  - ▶ El mediador.

# MEDIACIÓN

- ▶ El mediador
  - ▶ Oficinas municipales de consumo
  - ▶ Asociaciones de consumidores.
  - ▶ Direcciones Generales de Consumo. Hojas de reclamaciones
  - ▶ También pueden ser personas físicas, como abogados, psicólogos (pleno ejercicio de sus derechos civiles, título universitario o FP superior, seguro que cubra la responsabilidad civil).
- ▶ Plazo máximo para notificar la decisión será de 90 días naturales desde la presentación de la solicitud.
- ▶ El plazo se puede alargar en atención a la complejidad del litigio.

# RECLAMACION ADMINISTRATIVA.

- ▶ En algunas materias se han establecido órganos de la Administración que son los competentes para resolver las reclamaciones:
  - ▶ Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
  - ▶ Agencia española de Seguridad Aérea (transporte aéreo).
  - ▶ Dirección General de Industria y Energía (suministros).
  - ▶ Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - ▶ Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (competencia).
  - ▶ Servicio de Reclamaciones del Banco de España y Departamento de Conductas de entidades del Banco de España).

# ARBITRAJE.



- ▶ Vía voluntaria y extrajudicial que permite resolver los conflictos entre consumidores y empresas.
- ▶ Características:
  - ▶ Rapidez. Se tramita en un máximo de 6 meses desde la formalización del convenio arbitral.
  - ▶ Eficacia. Se resuelve mediante un laudo de obligado cumplimiento.
  - ▶ Economía. Es gratuito para las partes
  - ▶ Voluntariedad. Ambas partes se adhieren libremente al sistema
  - ▶ Ejecutividad. Una vez adheridas, las partes quedan vinculadas por las resoluciones. Los laudos son ejecutivos y vinculantes con efecto de cosa juzgada.

# ARBITRAJE: TRAMITACIÓN.

- ▶ Solicitud de arbitraje se formaliza personalmente, o a través de las asociaciones de consumidores y usuarios ante la junta arbitral de consumo que corresponda al domicilio del consumidor.
- ▶ La Junta Arbitral de consumo notifica a la empresa reclamada la solicitud, para iniciar el procedimiento (si está adherida), o para proponer que acepte el arbitraje (si no está adherida).
- ▶ Se formaliza el convenio arbitral.
- ▶ La Junta de arbitraje está compuesta por:
  - ▶ Representante de las organizaciones de consumidores y usuarios.
  - ▶ Representante del sector empresarial afectado.

# ARBITRAJE: TRAMITACIÓN.

- ▶ Un representante de la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.
- ▶ En determinados asuntos, si las partes no se oponen, el arbitraje puede ser resuelto por un órgano unipersonal.
- ▶ Los árbitros actúan con independencia e imparcialidad.
- ▶ El procedimiento esta sujeto a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.
- ▶ Acto de audiencia y práctica de pruebas, si fuera necesario.
- ▶ El procedimiento finaliza con la emisión de un laudo arbitral.

# ARBITRAJE: EXCLUSIONES.

- ▶ No pueden ser objeto de arbitraje:
  - ▶ Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva
  - ▶ Aquellas en que las partes no tengan poder de disposición
  - ▶ Las cuestiones en que deba intervenir el Ministerio Fiscal
  - ▶ Aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte, o existan indicios racionales de delito.

# VIA JUDICIAL.

- ▶ Posibilidad de reclamar sin necesidad de abogado y procurador cuando las reclamaciones sean inferiores a 2000 euros.