



---

**Universidad de Valladolid**

**ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE SORIA**

**Grado en Relaciones Laborales**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: DERECHOS**

Presentado por M<sup>a</sup> de los Ángeles Estébanez de Celis

Tutelado por: Jesús Plaza Almazán.

Soria, 21 de junio de 2013

## INDICE

|                   |   |
|-------------------|---|
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
|-------------------|---|

### CAPÍTULO 1

#### CONCEPTO E INTRODUCCIÓN HISTÓRICA

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.1   | Conceptos.....                         | 8  |
| 1.1.1 | Consumidor o usuario.....              | 8  |
| 1.1.2 | Derecho del Consumo.....               | 10 |
| 1.1.3 | Empresario, productor y proveedor..... | 10 |
| 1.2   | Referencia Histórica.....              | 11 |
| 1.2.1 | Ámbito Mundial o General.....          | 12 |
| 1.2.2 | Ámbito Europeo.....                    | 13 |
| 1.2.3 | Ámbito Español.....                    | 14 |

### CAPÍTULO 2

#### ÁMBITOS COMPETENCIALES Y NORMATIVOS

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.1   | Competencias.....                              | 16 |
| 2.1.1 | Competencias de la Unión Europea.....          | 16 |
| 2.1.2 | Competencias del Estado.....                   | 16 |
| 2.1.3 | Competencias de las Comunidades Autónomas..... | 17 |
| 2.1.4 | Competencias de las Entidades Locales.....     | 18 |
| 2.2   | Organización.....                              | 18 |
| 2.2.1 | Unión Europea.....                             | 18 |
| 2.2.2 | Estado.....                                    | 19 |
| 2.2.3 | Comunidades Autónomas.....                     | 21 |
| 2.2.4 | Entidades Locales.....                         | 22 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.3   | Normativa.....                           | 23 |
| 2.3.1 | Normas de la Unión Europea.....          | 23 |
| 2.3.2 | Normas del Estado.....                   | 23 |
| 2.3.3 | Normas de las Comunidades Autónomas..... | 24 |
| 2.3.4 | Normas de las Entidades Locales.....     | 24 |

## CAPÍTULO 3

### PRINCIPALES DERECHOS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.1   | Introducción.....   | 26 |
| 3.2   | La protección de los derechos en general.....   | 27 |
| 3.2.1 | Protección antes del uso, consumo o disfrute.....   | 28 |
| 3.2.2 | Protección durante el uso, consumo o disfrute.....  | 28 |
| 3.2.3 | Protección después del uso, consumo o disfrute.....                                       | 28 |
| 3.2.4 | Mecanismos e instrumentos de defensa.....   | 29 |
| 3.3   | Protección de la salud y seguridad.....   | 30 |
| 3.3.1 | La Salud.....   | 31 |
| 3.3.2 | La Seguridad.....   | 31 |
| 3.4   | Protección de los intereses económicos y sociales.....                                    | 32 |
| 3.5   | La indemnización de daños y perjuicios.....   | 32 |
| 3.6   | Información, formación y educación.....   | 34 |
| 3.6.1 | Normas sobre etiquetado y presentación de bienes y servicios.....                         | 34 |
| 3.6.2 | Normas sobre información veraz en el momento precontractual.....                          | 34 |
| 3.6.3 | Información en la fase de ejecución del contrato.....                                     | 35 |
| 3.6.4 | Documentación confirmatoria y complementaria posterior a la celebración del contrato..... | 35 |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 3.7 | La participación.....   | 36 |
| 3.8 | Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión..... | 37 |

## CAPÍTULO 4

### DEFENSA DE DERECHOS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 4.1 | Introducción.....   | 40 |
| 4.2 | Reclamación ante la propia empresa.....                           | 40 |
| 4.3 | Reclamación ante las asociaciones de Consumidores y Usuarios..... | 43 |
| 4.4 | Reclamación ante las Administraciones de Consumo.....             | 44 |
|     | 4.4.1 La mediación.....   | 44 |
|     | 4.4.2 Sistema Arbitral de Consumo.....                            | 47 |
|     | 4.4.3 Denuncia ante las Administraciones Públicas.....            | 51 |
| 4.5 | Reclamación vía judicial.....                                     | 52 |
|     | 4.5.1 Reclamación civil.....                                      | 52 |
|     | 4.5.2 Reclamación penal.....                                      | 53 |
| 4.6 | Las ventas a distancia: El comercio electrónico.....              | 53 |
|     | 4.6.1 El comercio electrónico.....                                | 54 |

## CAPÍTULO 5

### EL SECTOR BANCARIO

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 5.1 | Introducción.....   | 60 |
| 5.2 | Conceptos básicos.....  | 60 |
| 5.3 | Los derechos básicos de los clientes bancarios.....             | 63 |
|     | 5.3.1 Antes de contratar un servicio.....                       | 63 |
|     | 5.3.2 Al contratar cualquier operación o producto bancario..... | 66 |

|  |    |
|--|----|
| 5.3.3 Después de contratar.....  | 66 |
| 5. 4 Protección de los clientes bancarios.....                                 | 67 |
| 5.4.1 Reclamaciones ante la propia entidad.....                                | 68 |
| 5.4.2 Reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España..... | 68 |
| 5.4.3 Reclamaciones transfronterizas.....                                      | 70 |
| 5.4.4 Reclamaciones por vía arbitral y judicial.....                           | 71 |
| 5.5 Análisis de dos productos bancarios de actualidad.....                     | 71 |
| 5.5.1 Participaciones preferentes.....   | 71 |
| 5.5.2 Ejecución de hipoteca.....   | 75 |
| CONCLUSIONES.....  | 79 |
| BIBLIOGRAFIA.....  | 80 |

## INTRODUCCIÓN.

El presente Trabajo de Fin de Grado lleva el título de “Los Consumidores y Usuarios: Derechos”.

La alumna que elabora el mismo presta sus servicios en la Sección de Personal y Administración del Hipermercado más grande de la provincia de Soria. La motivación profesional, unida al hecho de que todos en nuestra vida cotidiana somos consumidores, decantó su elección por dicho tema.

El desarrollo del mismo, distribuido en cinco capítulos, es el que a continuación se expone:

- En primer lugar se pretende hacer una breve aproximación al tema, definiendo algunos conceptos considerados básicos, a la que se une una pequeña introducción histórica, que aclare la razón del nacimiento de estos derechos.
- Es importante, cuando hablamos de derechos, analizar qué Autoridad o Administración decide cuales poseemos, en que ámbito territorial se van a aplicar y donde se recogen materialmente los mismos. Este es el cometido del segundo capítulo.
- Pasaremos, a continuación, a definir cuáles son los derechos concretos que tiene todo consumidor y usuario, por el hecho de serlo.
- Aun estando reconocido, cualquier derecho no tiene eficacia práctica si no existe un método de defensa. En el cuarto capítulo analizamos las posibilidades que nos ofrece la legislación vigente, en tal sentido.
- Por último, se ha considerado conveniente analizar un tema de actualidad, teniendo en cuenta su repercusión social. Tal es el caso del sector bancario, donde estudiaremos la problemática de dos productos concretos: Participaciones Preferentes y Ejecución de Hipotecas.

## **CAPÍTULO 1**

### **CONCEPTOS E INTRODUCCIÓN HISTÓRICA**

## **CAPÍTULO 1**

### **CONCEPTOS E INTRODUCCIÓN HISTÓRICA**

El título del Trabajo de Fin de Grado que desarrollaremos en las siguientes líneas es **“LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: DERECHOS”**. Como es comprensible y, además, parece lo más lógico y razonable, en primer lugar tendremos que definir cuál es el objeto del mismo.

De esta manera, trataremos en el primer epígrafe de aclarar quién es, o que se entiende, por consumidor o usuario; que es el Derecho de Consumo y a quien son exigibles u oponibles esos derechos, introduciendo conceptos como empresario, productor y proveedor.

También parece conveniente hacer, en un segundo epígrafe, una pequeña introducción histórica que nos aclare el “cómo” y “por qué” nacieron estos derechos.

#### **1.1 CONCEPTOS.**

##### **1.1.1 Consumidor o usuario.**

El concepto de consumidor, pieza clave en este trabajo, ha sido una cuestión muy debatida, dada la dificultad de concreción del mismo.

En la Unión Europea no se ha ofrecido aún una definición clara de cuál es el consumidor objeto de protección de los sistemas de resolución de conflictos de consumo, pero pueden distinguirse las siguientes tendencias:

- Una primera ofrece la protección a un concepto objetivo, es decir, ofrece la protección en función del ámbito en el cual se desarrolle la actividad, independientemente de quién la concluya. Así, citaremos los créditos al consumo, los cursos por correspondencia, y los contratos de viaje.
- Otra, define un concepto de consumidor en contraposición al de profesional o cualquiera que realice una actividad comercial.
- En otra se da una visión del consumidor como objeto de medidas protectoras, incluyendo en ciertos casos a los profesionales y en otros no.
- Por último aquella que concreta al consumidor en función de si se refiere a intereses colectivos o individuales.

Ante esta gran variedad de conceptos se han desarrollado diversas teorías al respecto, como por ejemplo aquellas que utilizan una concepción abstracta de consumidor frente a aquellas que ofrecen una visión más concreta.

Desde la concepción abstracta, en la Unión Europea se entiende que el consumidor ya no debe ser únicamente considerado como comprador o usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como persona interesada por los distintos aspectos de la vida social que puedan afectarle, directa o indirectamente, en calidad de consumidor.

Desde la concepción concreta, se atribuyen derechos a cada consumidor en particular, pudiendo ejercitarlos de forma individual. Está basada en un criterio subjetivo, dado que se centra sobre la persona del consumidor y sobre las condiciones en las cuales éste desempeña su papel dentro del ciclo económico.

El texto refundido del 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 (LGDCU), en su artículo 3 dice: *“son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”*.

El legislador nos da una noción basada en un criterio subjetivo, donde no se atiende a los fines del negocio de adquisición, o si se trata de persona física o jurídica, sino al dato de si el bien o servicio es o no reintroducido en el mercado por el adquirente (criterio del destinatario final).

Concretándolo un poco más, podríamos decir que es la persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o arrendamiento de bienes, o la prestación o arrendamiento de servicios.

Por su parte, la Ley de Castilla y León 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León; en su artículo 2 establece que: *“Tiene la consideración de consumidor toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.*

Un sector de la doctrina considera incluso que es preferible hablar de **“acto de consumo”**, al tratarse de un concepto menos problemático, que se definiría como el acto jurídico que permite obtener un bien o un servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar, siendo un hecho aislado, suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza, a diferencia del comerciante, a quien se exige la habitualidad. Se caracteriza también por ser un acto material, consistente en utilizar el bien o el servicio, objeto del contrato.

### 1.1.2 Derecho del Consumo.

Podemos definir el Derecho de Consumo como el conjunto de normas emanadas de los poderes públicos y destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. No se le considera una rama autónoma del derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho Mercantil, del Derecho Civil, del Derecho Administrativo y del Derecho procesal.

Esta disciplina del Derecho cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y consumidores, como son:

- Los contratos de adhesión (tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, con lo cual la otra se limita a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Ejemplo energía eléctrica, agua, etc.): prohíbe las cláusulas abusivas y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de contratación.

- Requisitos mínimos en la calidad de bienes y servicios ofrecidos.

- Regulación de la publicidad y ofertas dirigidas al público.

- Establecimiento de procedimientos especiales y organismos públicos, para la defensa de los consumidores y asociaciones, prohibiendo prácticas abusivas.

- Enumeración de infracciones de los empresarios, así como de las sanciones a imponer por las autoridades competentes en la materia.

### 1.1.3 Empresario, productor y proveedor.

El propio texto refundido de la LGDCU, los define:

Artículo 4: *“Se considera Empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada”.*

Artículo 5: *“se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo”.*

Artículo 7: *“es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución”.*

Concretando un poco más el concepto de empresario, señalaremos que es aquella persona que, individual o colectivamente, fija objetivos, toma decisiones estratégicas acerca metas, medios, administración y control de las empresas; asumiendo la responsabilidad tanto comercial como legal frente a terceros. Combina medios económicos y trabajo con el objetivo de producir bienes y/o servicios para ofertarlos en el mercado a fin de obtener beneficios.

### 1.2 REFERENCIA HISTÓRICA.

Si queremos tener una comprensión adecuada de la razón de ser de una norma, es conveniente echar la vista atrás, analizando su origen y el contexto en que se dicta.

Está claro que la actividad de consumo se ha realizado desde tiempos muy remotos, concretamente el de alimentos. Entre las referencias históricas más antiguas podemos hablar de las leyes egipcias que gobernaban el manejo de la carne, de los castigos que se imponían en la India a los que adulteraban los granos y el aceite, o de las leyes griegas y romanas que prohibían la adulteración del vino con agua.



Imagen 1.1 Comercio Mundo Antiguo (fuente: [www.historiayarqueologia.com](http://www.historiayarqueologia.com))

También encontraríamos leyes en la Edad Media, como las dictadas para aplicar en el gremio panadero y evitar el fraude reduciendo del peso del pan o adulterando el mismo con sedimentos de guisante seco o de habas (Rey Juan de Inglaterra, año 1202).

No obstante lo anterior, la verdadera defensa de consumidores y usuarios, como tal, es mucho más reciente.

Por llevar una línea de discurso ordenada, vamos a dividir el estudio en tres ámbitos muy concretos:

**1.2.1 Ámbito Mundial o General.**

Tras dos Guerras Mundiales y una crisis económica sin par en los años treinta, en la década de los cincuenta los mercados experimentaron una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios. La combinación de un aumento del poder adquisitivo de la población con una demanda insaciable y un mercado cada vez más complejo y diversificado, dieron origen a abusos nunca antes vistos.

La circulación masiva de bienes y servicios hizo de la contratación una actividad cotidiana que exigía rapidez, donde la oferta se hacía de manera simultánea a un número indeterminado de contratantes.

Llegó un punto en que era imposible aplicar los principios tradicionales de contratación a los contratos de consumo, sustituyendo las cláusulas negociadas por cláusulas predispuestas por la parte más fuerte. También los medios tradicionales de resolución de conflictos se volvieron inoperantes, derivando en un estado de indefensión del consumidor ante los abusos de los agentes económicos más poderosos.

Sólo en la década de los sesenta se dio la condición previa para el reconocimiento de los derechos del consumidor. Esta condición fue el poder identificar al consumidor como grupo social bien definido, al objeto de poder regular jurídicamente su status.

En el contexto señalado, el hito histórico que marca definitivamente el nacimiento de los derechos de los consumidores, fue el discurso del presidente de EE.UU. **John F. Kennedy el 15 de marzo de 1.962**, ante el Congreso de dicho país. Tras reconocer a los consumidores como grupo económico, asumió la defensa de sus derechos, propiciando la primera Ley de defensa del consumidor en el mundo.



Imagen 1.2: J.F. Kennedy (fuente: [www.libratius.blogspot.com](http://www.libratius.blogspot.com))

Ante la disparidad en la protección dispensada por los países desarrollados y la situación de los países en desarrollo, a mediados de la década de los setenta el Consejo Económico y Social de la ONU solicitó al Secretario General un estudio sobre el tema. En 1983 dicho Secretario presentó un proyecto de Directrices ante el Consejo. Esas directrices fueron aprobadas definitivamente el **9 de abril de 1985 por la Asamblea General de**

las Naciones Unidas, quedando así los derechos de los consumidores y usuarios elevados a una posición de reconocimiento y legitimidad internacional.



Imagen 1.3. Asamblea Naciones Unidas (Fuente: [www.afammer.es](http://www.afammer.es))

### 1.2.2. Ámbito Europeo.

Existen autores que afirman que el derecho del consumidor, como tal, empezó a surgir con el Tratado de Roma de 25 de marzo de 1.957, pues en sus artículos 85 y 86 se hacía referencia a los consumidores.

Sin embargo, fue en 1973 cuando la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la Resolución 543/73, con la que aprobó el texto definitivo de la **Carta Europea de Protección de los Consumidores**, que reconocía como fundamentales los siguientes cuatro derechos de los consumidores:

- Derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores.
- Derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos, o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos.
- Derecho a la información y a la educación.
- Derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos.

El 14 de abril de 1975, el Consejo de la Comunidad Europea aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los Consumidores. En dicho programa se reconocieron cinco derechos calificados de fundamentales, que a continuación se exponen:

- Derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
- Derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores.

- Derecho a la reparación de los daños.
- Derecho a la información y a la educación del consumidor.
- Derecho a la representación.

Como realidad formal, la protección comienza a existir a partir del Acta Única Europea y los tratados de Maastricht de 1992 y Ámsterdam de 1999; tratados que vinieron a consolidar y reforzar la posición de los consumidores.

### 1.2.3 Ámbito Español.

La protección de los consumidores y usuarios en España se convierte en un principio básico con la promulgación de la Constitución de 1978, obligando al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en éste ámbito. Su artículo 51 ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promuevan la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

En la actualidad, la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios es el **Real Decreto Legislativo 1/2007**, aprobado el 16 de noviembre de 2007 y publicado en el Boletín Oficial del Estado el 30 de ese mismo año. Este RDL reemplazaba a la Ley antecesora 26/84 de 19/07/1984 de Defensa de los Consumidores.

Por su parte, dentro del ámbito territorial que legalmente les ha sido conferido, las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales también han asumido competencias y dictado normas en la materia. Así, en nuestra CCAA se dictó la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León. En el caso del Ayuntamiento de Soria no existe, a día de la fecha, ninguna ordenanza en materia de consumo.

## **CAPÍTULO 2**

### **ÁMBITOS COMPETENCIALES Y NORMATIVOS**

## **CAPÍTULO 2**

### **ÁMBITOS COMPETENCIALES Y NORMATIVOS**

La protección de los consumidores y usuarios se ha convertido en relativamente poco tiempo en uno de los sectores más regulados y por más administraciones; tantas como las que podemos distinguir en nuestro país, integrado en una organización supranacional, la Unión Europea, y el Estado, que se compone por comunidades autónomas y entidades locales.

Por seguir un orden lo más coherente posible, en este segundo capítulo trataremos de dar una visión general de las competencias de esas administraciones, organización de las mismas y normas concretas que regulan los derechos de consumidores y usuarios.

#### **2.1 COMPETENCIAS.**

##### **2.1.1 Competencias de la Unión Europea.**

La Unión Europea (UE) no sustituye las competencias propias de los Estados miembros. No obstante, existen sectores en los que puede ejercer competencias propias, justificadas en la consecución de los fines de dicha Unión. Desde 1984, con respecto a la protección de consumidores y usuarios, viene aprobando numerosas directivas, que por su naturaleza obligan a los Estados miembros a adaptar sus legislaciones, a la vez que, desde 1990, articula “planes trienales de acción sobre política de los consumidores”. Estos planes son documentos orientadores para la propia UE y para los Estados miembros.

##### **2.1.2 Competencias del Estado.**

La vigente Constitución española de 1978 no menciona los consumidores y usuarios, como tales, ni la protección de los mismos. Reconoce, en su artículo 51, como principio rector de la política social y económica la protección de los consumidores. Ahora bien, los principios de la Constitución son sólo “declaraciones dignas de reconocimiento... y respeto, que informan la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos”; que carecen de aplicación y eficacia por sí mismos, si no se recogen en una norma legal.

Esta falta de regulación constitucional de la materia ha tratado de remediarse por vía de leyes ordinarias, que han sido aprobadas para cumplir este principio constitucional de protección de los consumidores. Se obliga al legislador estatal a proclamar apoyos competenciales variados y tiene como consecuencia que la materia sea una fuente importante de conflictos de competencias entre Estado y CCAA, que exigen pronunciamientos del Tribunal Constitucional (TC). De estos pronunciamientos del TC, podemos señalar los siguientes criterios:

- a) El artículo 51 de la Constitución no confiere ni distribuye competencias, siendo un concepto de gran amplitud.
- b) La defensa del consumidor es competencia exclusiva de la CCAA. La legislación estatal carece de aplicación directa, sin perjuicio de que determinadas normas del Estado que disciplinen materias propias de otros títulos competenciales estatales tengan que aplicarse en la CCAA.
- c) En el caso de que la protección al consumidor se regule por normas que corresponden a sectores distintos, como por ejemplo el consumo, el comercio o la sanidad; para determinar la competencia que debe prevalecer se atenderá a otros datos, como el fin que se persigue al dictar la norma.
- d) Posee competencia exclusiva el Estado en la garantía de uniformidad de las condiciones básicas, en el ejercicio de los derechos, en la unidad de mercado y otros extremos semejantes.
- e) Corresponde al Estado: la determinación del contenido de los contratos, el contenido de las cláusulas abusivas en la contratación, la legislación ordenada a la defensa de las libertades de competencia, la regulación de las obligaciones contractuales del servicio postventa o de una información veraz y la responsabilidad por daños causados al consumidor.
- f) También es competencia estatal dictar normas sobre las condiciones generales de contratación o de las distintas modalidades contractuales, e igualmente sobre la responsabilidad por los daños originados en la adquisición, utilización o disfrute por los consumidores de bienes, medios o servicios. El régimen de unas y otras materias, recogido en la legislación civil debe ser sólo uno y el mismo para todo el Estado.
- g) La CCAA puede autoimponerse la obligación de que se facilite a los consumidores una información veraz sobre las características, calidades y condiciones de los bienes ofertados.
- h) Es competencia del estado el establecimiento de un sistema de arbitraje.

### 2.1.3 Competencias de las CCAA.

La protección y defensa de consumidores y usuarios viene recogida en sus estatutos de autonomía (EA) como competencia de cada una de ellas. Las diferencias entre esos estatutos en la materia que nos ocupa son escasas, de pura terminología. No obstante, a partir de proceso de revisión estatutaria que se inicia en el año 2006, los nuevos textos aprobados o las modificaciones de los anteriores van más allá, llevando a cabo una atribución de competencias con mayor amplitud y contenido.

Centrándonos en el caso de **Castilla y León**, el nuevo EA se regula en la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León (BOE. Nº 288, de 1 de diciembre de 2.007). Este nuevo estatuto no reconoce unos derechos de los consumidores y usuarios

como tal, si bien, cita los de protección de la salud y la seguridad y de sus legítimos intereses económicos y sociales, dentro de una proclamación que se inscribe formalmente entre los principios rectores. Así mismo, declara la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la legislación básica que dicte el Estado en materia de consumidores y usuarios (art. 71.1.5º de la LO 14/2007).

### 2.1.4 Competencias de las entidades locales.

Los municipios cuentan con competencias en materia de defensa de usuarios y consumidores. Estas competencias deben ejercerse en el marco de la legislación estatal y autonómica. Entre estas competencias podemos citar las siguientes:

- Inspección de productos y servicios (uso o consumo ordinario y generalizado)
- Adopción de medidas urgentes en supuestos de emergencias.
- Imposición de sanciones hasta un máximo de 15.025,30 €.
- Acciones de información, formación y fomento (asociaciones de consumidores, sistema arbitral).

Es frecuente que en las leyes autonómicas se prevea la creación de oficinas de información al consumidor, generalmente sitas en los municipios de mayor importancia (OMIC).

## 2.2 ORGANIZACIÓN.

Determinadas las competencias, es el turno numerar las instituciones u organismos que integran esas administraciones dedicadas a la protección de los consumidores y usuarios.

### 2.2.1 Unión Europea.

Todas las instituciones que forman la UE, dentro de sus funciones y competencias, se ocupan de la protección de los consumidores y usuarios.



Imagen 2.1: Unión Europea (fuente: es.123rf.com)

- **Parlamento Europeo**: Es la representación de todos los ciudadanos de la UE. Junto con el Consejo de la UE ejerce la función legislativa. Sus normas adoptan la forma de reglamentos y directivas. En materia de protección de

consumidores y usuarios existe variada normativa dictada por la UE como reglamentos y como directivas.

➤ **Consejo de la Unión Europea:** Representa a los Estados de la UE. Cambia de configuración y denominación según los temas que trate. En aquellos relativos a consumidores y usuarios se denomina “*de empleo, política social, salud y consumidores*”. Ejerce la función legislativa, unas veces sólo y otras junto al Parlamento Europeo.

➤ **Comisión Europea:** Representa y defiende los intereses de la UE, sin depender de sus Estados miembros. Ejerce la función ejecutiva y propone al Parlamento y Consejo nuevas normas. Se compone de varios comisarios. Se organiza en direcciones generales y servicios que dependen de uno de los comisarios. En cuanto a consumidores y usuarios, se encuentra encomendado a la Dirección General de Salud y Consumidores (DG SANCO). La Dirección B se encarga específicamente de los consumidores (Consumer Affairs).

➤ **Órganos especializados:** Además de las instituciones citadas existen otras como el Tribunal de Justicia, el Tribunal de Cuentas y organismos. En estos últimos podemos diferenciar unos que tienen un carácter general o más amplio (comités) y las agencias, que se constriñen a ámbitos materiales más específicos y son de dos tipos:

a) Las agencias comunitarias, de carácter permanente y con personalidad jurídica propia (ejemplo: Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria EFSA).

b) Las agencias ejecutivas, que se crean por un periodo de tiempo concreto, para encomendarles determinadas tareas relacionadas con la gestión de uno o más programas comunitarios (ejemplo: Agencia Ejecutiva de Sanidad y Consumo EAHC).

### 2.2.2 Estado.



Imagen 2.2: Bandera España (Fuente: [www.jlinopina.blogspot.com](http://www.jlinopina.blogspot.com))

Con carácter general, y al igual que en otras materias, en la protección de consumidores y usuarios, las Cortes Generales (función legislativa) dictan normas con rango de ley. Posteriormente el Gobierno (función ejecutiva) desarrolla esas leyes con normas reglamentarias y hace cumplir unas y otras. Dentro del Estado podemos hablar de:

➤ **Organización ministerial:** El Gobierno ejerce la función ejecutiva a través de los distintos departamentos ministeriales. En la actualidad, la protección de los consumidores y usuarios depende del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que cuenta con la Secretaría General de Sanidad y Consumo. Como órgano de coordinación de los distintos departamentos ministeriales en materia de consumo, **La Comisión**

**Interministerial de Consumo** fue creada en virtud del RD 306/2010, de 15 de marzo y constituida el 28 de mayo de 2010.

➤ **El Instituto Nacional de Consumo (INC):** Es un organismo autónomo que, dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; tiene como funciones la promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios. Sus órganos rectores son el presidente y director, y sus unidades orgánicas la Subdirección General de Calidad del Consumo y la Subdirección General de Normativa y Arbitraje de Consumo.



Imagen 2.3: Logotipo del INC (Fuente: [www.consumoteca.com](http://www.consumoteca.com))

En cuanto a los servicios del INC, todos ellos son recogidos en la **Carta de Servicios del INC**, estando en vigor la correspondiente a los años 2011-2014, a modo de resumen, podemos señalar que:

⇒ **A los consumidores y usuarios**, les presta servicios de información y asesoramiento, de información general sobre los derechos de consumidores y usuarios, de resolución extrajudicial de las controversias y conflictos mediante las juntas arbitrales de consumo y el acceso a la Red Europea Extrajudicial de resolución de conflictos, a través del Centro de Intercambio de Información.

⇒ **A las Asociaciones de Consumidores y Usuarios**, les presta servicios de acceso a los derechos que les otorga la inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores, apoyo institucional a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, apoyo económico a través de subvenciones, apoyo técnico mediante la resolución de consultas e información sobre la legislación vigente, la jurisprudencia y la doctrina.

⇒ **A los profesionales y técnicos de consumo**, les presta servicios de formación a través de cursos que organiza e información sobre la legislación vigente, la jurisprudencia y la doctrina.

⇒ **A las CCAA**, les presta apoyo técnico a los servicios de control y apoyo analítico mediante la realización de pruebas y ensayos sobre la calidad y la seguridad de los bienes y servicios de uso y consumo. Además también presta formación y asesoramiento a los técnicos autonómicos en la materia.

⇒ **A las organizaciones empresariales**, les sirve como marco para el diálogo, el apoyo técnico, el fomento de la calidad, la cooperación y la concertación con las asociaciones de consumidores.

⇒ **A las instituciones europeas**, les presta los siguientes servicios:

- Intercambio de información con otros Estados.
- Participación en programas de control oficial de productos alimenticios.

- Gestión de la red de alerta de productos de consumo no alimenticios.
- Interrelación con las asociaciones de consumidores y usuarios.
- La colaboración con el consejo de consumidores y usuarios mediante la consulta al mismo en la elaboración de ciertas normas y en la preparación de programas a los consumidores.

En cuanto a los informes y documentos del INC, se puede señalar que elabora distintos informes (ejemplo: Libro Verde de la Comisión sobre responsabilidad Civil por Productos Defectuosos), documentos (ejemplo: Memorias de Control de Mercado) y estudios (Ejemplo: Índice de Satisfacción del Consumidor) en materia de información y defensa de los derechos e intereses de consumidores y usuarios. Debemos citar otras formas de actuación del INC como publicaciones (revista digital) y actividades (cursos y jornadas en la materia).

Por último, el **Centro de Investigación y Control de la Calidad (C.I.C.C.)** es un conjunto de laboratorios que realizan análisis y ensayos sobre productos presentes en el mercado español con el fin de evaluar su conformidad con las Reglamentaciones Técnico-Sanitarias y Normas de Calidad que los regulan. Se creó en el año 1.970 y desde 1.986 se encuentra adscrito al Instituto Nacional del Consumo.

➤ **La Conferencia Sectorial de Consumo**: Tiene como finalidad coordinar la actuación concurrente del Estado y CCAA. Esta presidido por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, formando parte de ella los consejeros responsables del área de consumo de las CCAA y de varios ministerios y organismos nacionales, dependiendo de los temas a tratar.

### 2.2.3 Comunidades Autónomas.

Todas las CCAA con competencias en materia de consumo han establecido una organización administrativa a través de su propia normativa. El esquema organizativo suele ser la creación de una consejería (equivalente al departamento ministerial en el Estado) y una Dirección General. También existe en algunas de ellas el Instituto de Consumo.



Imagen 2.3: Mapa Autnomico Espaa. (Fuente: [www.Geografiaehistoria2009.blogspot.com](http://www.Geografiaehistoria2009.blogspot.com))

El Decreto 33/2011, de 7 de julio, establece para la Junta de Castilla y León la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Empleo y organiza las competencias de los órganos directivos. Entre ellos se encuentra la **Dirección General de Comercio y Consumo**. Esta Dirección General asume competencia sobre Consumo y es la encargada, entre otras funciones, de cuestiones como la prestación del servicio de atención integral, la información o el ejercicio de las facultades de inspección y control, en materia de Consumo. Podemos destacar, dentro de dicha Dirección General los siguientes servicios:

➤ **El Servicio de Atención Integral al Consumidor (SAIC)**. Es un mecanismo de atención e información al consumidor castellano y leonés, que tiene como objetivo principal informar de manera directa y personalizada a todos los consumidores o usuarios, de una población mayoritariamente rural, cuyos municipios no están dotados de oficinas municipales de Información al Consumidor.

➤ **La Inspección de Consumo**. Su principal función es garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, constituyendo unos de los instrumentos para velar por el cumplimiento de las normas, al servicio de las Administraciones Públicas.

### 2.2.4 Entidades Locales.

Como regla general, los municipios suelen asignar el ejercicio de sus competencias en materia de consumidores y usuarios a un servicio, que depende de una concejalía. También tienen gran importancia los servicios de inspección de consumo y, especialmente, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).



Imagen 2.4: Mapa Municipal España (Fuente: [www.notanaprop.wordpress.com](http://www.notanaprop.wordpress.com))

En el Ayuntamiento de Soria, la OMIC depende directamente del Ilmo. Sr. Alcalde. Las funciones y servicios públicos que presta son:

- Información y asesoramiento de derechos y deberes de consumidores y usuarios a través de consultas (presenciales, telefónicas, Internet).
- Recepción de quejas, reclamaciones, denuncias y consultas.
- Tramitación de la Mediación para encontrar solución a conflictos.
- Elaboración de estadísticas sobre consumo.
- Formación y sensibilización de los hábitos de consumo.

### 2.3 NORMATIVA.

#### 2.3.1 Unión Europea.

En el ámbito europeo, las primeras disposiciones amparan de modo indirecto los consumidores, defendiendo la libre competencia. Así el Tratado de la CEE hace referencia a excluir la discriminación entre productores y consumidores y a la prohibición de la limitación de la producción y la distribución en perjuicio de los consumidores. La mención expresa no aparece hasta el Acta Única Europea de 1986, aunque será en el Tratado de Maastricht de 1992 el que regule por primera vez este tema, al introducir un título referente a la protección de los consumidores. La política de la Unión Europea se ha organizado mediante tres instrumentos de alcance diferente:

- **Programas:** Siguiendo los acuerdos de la cumbre de París de 1972, en 1975 se aprobó un Programa Preliminar en el que aparecían reflejados los derechos fundamentales de los consumidores: derecho a la salud, a la seguridad, a la protección de los intereses económicos, a la reparación de los daños causados y a la representación. En 1981, con el Segundo Programa aparecen en escena las Directivas.
- **Planes Trienales:** A partir de 1990 dan comienzo los Planes Trienales. El último de ellos fue aprobado en 2007 (Plan Acción 2007-2013) e incluye la financiación de once acciones que tienen el objetivo general de complementar, apoyar y vigilar las políticas de los Estados miembros, contribuyendo a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos y jurídicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses.
- **Directivas:** Las Directivas de la UE obligan a los Estados miembros a establecer normas o a modificar las existentes para acomodarlas a las mismas. Una gran parte de las normas estatales en la materia aprobadas en España, lo han sido en cumplimiento de directivas comunitarias.

#### 2.3.2 Estado.

La vigente regulación es el RD Leg 1/2007 (LGDCU). En esta Ley se refundieron la anterior Ley 26/1984, general para la defensa de los consumidores y usuarios; la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al

ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios; y la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, así como otras regulaciones sectoriales más o menos amplias.

La LGDCU es un texto extenso que contiene 165 artículos, 3 disposiciones transitorias y 3 disposiciones finales. La refundición que efectúa no agota toda la normativa estatal sobre consumidores y usuarios, dado que existen muchos sectores de actividad industrial, comercial y de servicios en los que bien por normas específicas, bien por normas más amplias, se regula esta materia. La mayoría de dichas normas tienen rango reglamentario.

### **2.3.3 Comunidades Autónomas.**

La ley que recoge la protección de los consumidores y usuarios en Castilla y León es la Ley 11/1998, de 5 diciembre. Cuenta con 41 artículos, 6 disposiciones adicionales, 2 disposiciones finales, 1 disposición transitoria y 1 disposición derogatoria. Es destacable la declaración de los derechos de los consumidores y usuarios, en cuya defensa se implica a los poderes públicos, de modo que éstos habrán de tenerlos en cuenta en sus actuaciones y en los desarrollos normativos futuros.

Están tipificadas conductas lesivas de los derechos e intereses de los consumidores, así como las correspondientes sanciones que deben imponerse para garantizar su protección, remitiéndose para ello, al procedimiento sancionador reglamentario. Se regulan, también, las facultades de la Inspección, los deberes de los funcionarios inspectores y las obligaciones de los administrados. Por otro lado, se hace referencia a los términos en los que las Corporaciones Locales deben promover y ejercer la protección de los consumidores en su ámbito respectivo; así como los medios e instrumentos para hacer posible la colaboración y coordinación entre el Estado, CCAA y Entidades Locales en la materia de consumidores y usuarios.

Esta Ley contiene reglas para delimitar la competencia territorial en el orden sancionador, disposiciones de normas sectoriales que afecten a los derechos de los consumidores. Igualmente prevé medios necesarios para dotar a la CCAA de laboratorios, públicos o privados, que permitan el ejercicio de la función de investigación y control de bienes de consumo.

### **2.3.4 Entidades Locales.**

Los municipios regulan la defensa de los consumidores a través de las ordenanzas municipales. En el Ayuntamiento de la capital soriana no existe, a fecha de hoy, dictada ninguna ordenanza en materia de consumo.

### **Capítulo 3**

## **PRINCIPALES DERECHOS**

## **CAPITULO 3**

### **PRINCIPALES DERECHOS**

En este capítulo haremos un análisis de los derechos que poseen los consumidores y usuarios, objeto principal de este Trabajo Fin de Grado.



Imagen 3.1: Cesta de consumidores. (Fuente: [www.es.123rf.com](http://www.es.123rf.com))

#### **3.1. INTRODUCCIÓN.**

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (LGDCU), en su artículo 8 establece: “Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.**
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.**
- c) La indemnización de daños y la reparación de perjuicios sufridos.**
- d) La información correcta sobre los bienes o servicios y la educación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.**
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios, legalmente constituidas.**
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.”**

La LGDCU atribuye carácter “básico” a estos derechos, pero no determina una protección especialmente intensa, sino que les atribuye un carácter de “mínimos”, es decir, que éstos deben protegerse de una forma adecuada a las normas vigentes, independientemente de que se pudieran

reconocer otros derechos. Este catálogo se caracteriza porque su eficacia determina el dictado de numerosas normas imperativas, así como por su irrenunciabilidad. Por otro lado, el desarrollo posterior de estos derechos se inspira en el principio “pro consumatore”, o lo que es lo mismo, en caso de duda se aplicará el principio o la interpretación más favorable para el consumidor o usuario.

Si bien estos derechos se regulan de forma general en la LGDCU, también muchos de ellos son regulados por las normas específicas de cada sector de actividad.

En el **ámbito autonómico**, en la parte que nos afecta, La Ley 11/1998 de Castilla y León, en su artículo 3, establece que: “1. Son derechos de los consumidores y usuarios:

- 1) **El derecho a la protección de la salud y la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.**
- 2) **El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.**
- 3) **El derecho a la información y la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y adecuado uso, consumo o disfrute.**
- 4) **El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.**
- 5) **El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.**

2. Los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios tienen carácter de irrenunciables”.

### 3.2 LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN GENERAL.

Cómo, dónde y  
a quién reclamar



Imagen 3.2: Protección consumidor  
(fuente: [www.cl.all.biz](http://www.cl.all.biz))

Las normas dictadas en la materia han ido diseñando un conjunto de instrumentos dirigidos a garantizar la efectividad y eficiencia de la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios antes, durante y después del uso, consumo o disfrute de bienes, actividades o servicios.

### **3.2.1 Protección antes del uso, consumo o disfrute.**

Los mecanismos de defensa anterior al uso, consumo o disfrute de bienes y servicios son la información previa a la contratación, la educación y la formación de consumidores y usuarios.

### **3.2.2 Protección durante el uso, consumo o disfrute.**

Se han previsto mecanismos que van desde la creación de estructuras institucionales, hasta la fijación de normas imperativas en relación con la contratación, la interpretación de las condiciones, el control de la eficacia de los contratos, etc.

A nivel europeo, se ha creado una Red Europea de Centros de Información al Consumidor. En España se encuentra el Centro Europeo del Consumidor en Madrid, Barcelona y Vitoria. Podemos destacar el Grupo Consultivo Europeo de Consumidores, que representa a los consumidores de la Unión Europea

A nivel nacional, como organismos de defensa tenemos el Instituto Nacional de Consumo y la Conferencia Sectorial de Consumo.

A nivel autonómico, se ha configurado la Comisión de Cooperación de Consumo para la coordinación y colaboración entre la comunidad autónoma y municipios.

A nivel local, se cuenta con las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).

### **3.2.3 Protección después del uso, consumo o disfrute.**

Esta protección prevé instrumentos suficientes para velar por la observancia de las normas en la materia, así como por la represión de las conductas que no respeten los derechos de los particulares (personas físicas o jurídicas) en materia de consumo. Podemos considerar dos niveles de protección:

- A nivel judicial: Los consumidores y usuarios disponen de diversos mecanismos a nivel nacional y supranacional de carácter jurisdiccional, como la denominada “acción de cesación”.
- A nivel extrajudicial: Existen cuatro mecanismos ajenos a la vía jurisdiccional: El arbitraje de consumo, mediación, reclamaciones en vía administrativa e imposición de sanciones administrativas

Las CCAA regulan sus facultades sancionadoras en materia de consumo dentro de su ámbito de competencias (en Castilla y León Ley 11/1998, artículo 23).

### 3.2.4 Mecanismos e instrumentos de defensa.

Para ejercer la defensa de estos derechos el ordenamiento jurídico español cuenta con diversos mecanismos e instrumentos:

#### 3.2.4.1 Imposición de obligaciones:

La LGDCU establece una serie de obligaciones a los fabricantes, productores, comercializadores, empresarios o profesionales como contraparte de los consumidores y usuarios. Entre tales obligaciones podemos destacar el deber general de seguridad respecto de todos los bienes y servicios puestos en el mercado.

Otras obligaciones reguladas son:

- a) La obligación de informar de los riesgos que pudieran derivarse de la utilización previsible de los bienes y servicios de acuerdo con sus características y destino.
- b) La obligación de mantenimiento y necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros.
- c) El cumplimiento obligatorio de la normativa que establezcan las entidades locales o, en su caso las CCAA sobre los casos, modalidades y condiciones en que pueda efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.
- d) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.
- e) Las exigencias de control de productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.
- f) Las obligaciones de registro.

#### 3.2.4.2 Prohibiciones.

Podemos citar:

- a) Prohibición de tenencia o almacenamiento de productos no permitidos o prohibidos.

- b) La prohibición de venta a domicilio de bebidas o alimentos, sin perjuicio del reparto, suministro o distribución de los adquiridos o encargados en establecimientos comerciales autorizados.
- c) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.
- d) La prohibición de importación de productos que no cumplan con la normativa vigente.
- e) La prohibición de utilizar ingredientes materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

#### 3.2.4.3 Medidas ordinarias y extraordinarias.

\* Medidas ordinarias: La inspección de consumo adoptará las medidas adecuadas y necesarias para la desaparición del riesgo, como la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas.

\* Medidas extraordinarias. Sistema de Alerta Rápida: En situaciones de extrema gravedad, que supongan una agresión indiscriminada a la salud y seguridad de los consumidores; con carácter excepcional y, siempre en un ámbito superior a la de la CCAA, el Gobierno podrá adoptar las medidas necesarias para hacer cesar esa situación, a través de la creación de un órgano que integre las CCAA afectadas.

#### 3.2.4.4 Potestad sancionadora.

El artículo 46 de la LGDCU regula la potestad sancionadora de las administraciones públicas en materia de consumo, así como también las infracciones y sanciones de consumidores y usuarios.

En Castilla y León se regula en los artículos 23 a 28 de la Ley 11/1998.

### **3.3 PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD.**

Su regulación se desarrolla en los art. 11 a 16 LGDCU. Así, en el art.11.1 LGDCU señala que “los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros”.

¿Qué debemos considerar como un producto o servicio seguro?

Según el art.11.2 LGDCU, “se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas”.

El reconocimiento del derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad consagra una protección primordialmente preventiva, sin perjuicio del desarrollo de esta protección en el plano represivo y de resarcimiento.

Los poderes públicos deben adoptar medidas adecuadas para que los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no impliquen ningún riesgo para la salud. Por este motivo, la LGDCU en su art.13 establece una serie de obligaciones y prohibiciones cuya observancia y respeto es obligado para aquellos, que intervengan en la puesta a disposición de bienes y servicios. En los art. 14 y 15 LGDCU se atribuyen a las Administraciones Públicas competencias para adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición de las situaciones de riesgo que para la salud y seguridad de los consumidores pudieran surgir. (Tanto las obligaciones y prohibiciones como las medidas adoptadas en caso de situaciones de riesgo para la salud han sido citadas en el apartado anterior, la protección de los derechos en general).

En la Ley de Castilla y León 11/1998, se regula en su art.3.1.a el derecho a la protección de la salud y seguridad: “Son derechos de los consumidores y usuarios: El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios”.

### 3.3.1 La Salud.

Se define la salud, según la Organización Mundial de la Salud, como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedades y dolencias.

La protección de de la salud tiene en nuestro ordenamiento jurídico una doble garantía y constituye un ámbito de protección bastante amplio. Además, el reconocimiento del derecho a la protección de la salud en el art.43 CE y el derecho a la protección de la salud de los consumidores del art. 51 CE, entre otros, conlleva un ámbito de tutela distinto. Mientras en el primer caso, (art.43 CE) tiene una dimensión menos preventiva y una connotación médico-asistencial, la protección del derecho a la salud y seguridad de los consumidores (art. 51 CE) conlleva el reconocimiento legal de un derecho básico de todos los ciudadanos a la protección efectiva contra cualquier riesgo que puedan afectarles. Por ello, se puede llegar a decir que los ciudadanos tienen derecho a que se proteja su salud por cualquier medio, ya sean medidas preventivas como prestaciones y servicios.

### 3.3.2 La Seguridad.

El concepto de seguridad es más amplio que el de salud, pues incluye el bienestar físico, mental y social de los consumidores y usuarios, además del de su patrimonio.

La protección de la seguridad se concreta en una actuación básicamente preventiva, pues trata de evitar la producción de situaciones que comporten riesgo o amenaza. De esta manera, se impone la obligación de suministrar la información adecuada sobre los riesgos que deben soportar los bienes y servicios.

La actuación de los poderes públicos debe realizarse mediante la regulación de las actividades de producción, fabricación, comercialización de bienes y servicios al mercado; así como del establecimiento de mecanismos de vigilancia, inspección y control, en garantía de la limitación de los riesgos.

### **3.4 PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.**

Su regulación específica está en los artículos 19, 20 y 21 de la LGDCU, según la redacción actual dada por la Leyes 25/2009 (modificación diversas leyes sobre libre acceso a actividades de servicios y su ejercicio) y 29/2009 (por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios).

Para que el derecho que señalamos sea efectivo, se exige a los poderes públicos que intervengan en el mercado corrigiendo la desigualdad estructural que padecen los consumidores y usuarios en el proceso de mercado, adoptando medidas y mecanismos que introduzcan equilibrio, evitando abusos y revisando los desajustes que les colocan en una posición más vulnerable. Así, la protección que constitucionalmente se dispensa a estos intereses, se extiende a todas las prácticas que pudieran afectarles, especialmente frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

La LGDCU consagra ciertos derechos de los consumidores en aras a dotar de eficacia positiva la protección que la normativa dispensa a los intereses económicos y sociales de los consumidores y prevé que en los contratos se establezca el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución.

A ello se añade los nuevos derechos de información sobre ciertos datos de los prestadores de servicios y resolución de reclamaciones en el plazo previsto en el artículo 21 de la LGDCU.

### **3.5 LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS.**

Los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios producidos en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Este derecho de los consumidores se articula mediante unos principios regulados en los art.128 a 134 LGDCU, pudiendo señalar los siguientes:

- La protección de este derecho se extiende no sólo a los consumidores y usuarios sino a toda persona que utiliza los bienes o servicios en los que se genere el daño.
- Se declara la compatibilidad del régimen establecido en estas normas con otra acción, que pudiera corresponder al perjudicado, derivada de la responsabilidad contractual o de la responsabilidad extracontractual.
- Se cubre únicamente los daños personales y materiales, excluyendo los daños morales.
- En el caso de que varias personas sean responsables del mismo daño, tal responsabilidad tendrá carácter de solidaria.
- El perjudicado tiene derecho a una compensación por el retraso en el abono de las indemnizaciones que, transcurre desde la declaración judicial de responsabilidad hasta el efectivo pago.
- Se establece la ineficacia de las cláusulas de exoneración o limitación de responsabilidad.

La LGDCU dispone que los órganos de defensa del consumidor adopten aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

En este sentido, la mediación es un instrumento de solución de conflictos de carácter voluntario que la Administración pone a disposición del ciudadano y que permite resolver ante unos órganos formalmente constituidos las discrepancias surgidas entre un consumidor o usuario y un empresario o prestador de servicios. Es voluntaria para el consumidor y para el empresario, ya que ambos tienen que aceptar someterse al sistema de la mediación, y su resultado tiene la eficacia de un acuerdo entre las partes.

El arbitraje es otro método de resolución de conflictos en materia de consumo. Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica. Las administraciones públicas de la comunidad autónoma propician que tanto las entidades y empresas públicas que dependen de ellas como las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

La mediación y el Arbitraje se desarrollarán con más amplitud en el capítulo 4 de este trabajo.

Por otra parte, este derecho de indemnización de daños y perjuicios, también lo encontramos recogido en los art. 21 y 22 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre de Castilla y León donde se establece la legitimación de las asociaciones de consumidores para ejercer acciones en defensa de estos derechos así como la participación en el Sistema Arbitral de Consumo.

### **3.6 INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACION.**

El derecho a la información, formación y educación de los consumidores y usuarios es, por una parte, consecuencia de la importancia de la contratación de consumo por parte del consumidor y, por otra, es una obligación del empresario y de los poderes públicos. La importancia de esta materia es indudable debido a la inferior posición del consumidor en el mercado de consumo, como consecuencia de la falta de transparencia, esto es, a la ausencia de una información adecuada y suficiente.

Así, en el art. 52.1 CE se incluye la información de los consumidores como un principio rector para su posterior desarrollo por los poderes públicos. De esta manera, estos derechos se encuentran regulados específicamente en los artículos 17 y 18 de la LGDCU y artículo 13 de la Ley 11/1998, de Castilla y León.

A través de este derecho se promueve una mayor libertad en el consumo de bienes y servicios, como consecuencia de la comprensión de la información y el conocimiento por parte de los consumidores de sus derechos y deberes como tales y los mecanismos necesarios para su ejercicio. En definitiva, permite la adopción por parte del consumidor y usuario de una decisión libre e informada que le permite contratar en unas mejores condiciones frente al empresario que ofrece el bien o servicio.

La regulación más trascendente de esta materia es la que se refiere, de forma estricta, a la información de los consumidores y usuarios en relación con los bienes y servicios que sean objeto de su contratación. Podemos diferenciar los siguientes aspectos:

#### **3.6.1 Normas sobre etiquetado y presentación de bienes y servicios.**

No debe inducir a error al consumidor, especialmente:

1. Sobre las características del bien o servicio (naturaleza, procedencia, composición, modo de fabricación, etc.)
2. Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.
3. Sugiriendo que el bien o servicio tenga características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean esas características.

El etiquetado y presentación del bien o servicio debe figurar en castellano.

#### **3.6.2 Normas sobre información veraz en el momento precontractual.**

El empresario debe poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara y gratuita la información relevante, veraz y suficiente, tanto de los términos del contrato como de los bienes objeto del mismo. Son obligaciones de información relevantes:

1. Nombre, razón social y domicilio del responsable de la oferta contractual.
2. Precio completo (todo incluido)
3. Fecha entrega, duración, ejecución del contrato.
4. Garantías ofrecidas.
5. Procedimiento con el que cuenta el consumidor para poner fin al contrato.
6. Lengua en que se formaliza el contrato.
7. Existencia del derecho de desistimiento, plazo y forma de ejercitarlo.
8. Dirección completa en la que el consumidor pueda presentar sus quejas o reclamaciones.

### **3.6.3 Información en la fase de ejecución del contrato.**

Todos los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor deben incorporar la información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características; en particular:

1. Nombre y dirección del productor.
2. Naturaleza, composición y finalidad.
3. Calidad, cantidad y categoría.
4. Fecha de producción, lote y fecha de caducidad.
5. Instrucciones para su correcto uso.

En caso de incumplimiento de las reglas de información, se podrán ejercer las acciones previstas en los artículos 32 a 36 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Es de gran relevancia en esta materia la regla de la integración conforme a la buena fe objetiva. En cualquier caso, la operación de la integración tiene un componente de ajuste temporal: se integra en la ejecución lo anunciado previamente; es decir, se integran en beneficio del consumidor, aun en los casos de omisión de información precontractual relevante.

### **3.6.4 Documentación confirmatoria y complementaria posterior a la celebración del contrato.**

Se deberá entregar al consumidor un recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales del contrato.

### 3.7 LA PARTICIPACIÓN.

Con el antecedente de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, la participación de consumidores y usuarios queda recogida, con carácter general, en el artículo 8. e) de la LGDCU, al establecer como derecho “*La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas*”. Este artículo es posteriormente desarrollado de manera amplia en los artículos 22 al 39 de la citada LGDCU. Así como también en los artículos 14 a 18 de la Ley 11/1998, de Castilla y León.

De vital importancia en nuestro sistema legal, las asociaciones de consumidores y usuarios son el instrumento a través del que se canaliza el derecho de representación de las personas. Se consulta a estas asociaciones, especialmente para obtener información sobre:

- Reglamentos de aplicación de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.
- Reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo.
- Ordenación del mercado interior y disciplina de mercado.
- Precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten a los consumidores y usuarios, y se encuentren legalmente sujetos al control de las administraciones públicas.
- Condiciones generales de los contratos de empresa que presten servicios públicos en régimen de monopolio.

Estas organizaciones cumplen un papel fundamental en el desarrollo de los derechos de los ciudadanos. Sus características son:

- Representan y ejercitan acciones en defensa de sus asociados, de la asociación y de los intereses generales de los consumidores y usuarios.
- Están declaradas de utilidad pública.
- Se integran en agrupaciones y federaciones.
- Reciben ayudas y subvenciones de distintos estamentos sociales.

Se autofinancian con las aportaciones propias de sus miembros o socios, y además, están registradas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Las principales asociaciones de consumidores de ámbito nacional son:

## PRINCIPALES DERECHOS

- ASGECO: Asociación General de Consumidores.
- CECU: Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios.
- FEACCU: Federación Española de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.
- FUCI: Federación de Usuarios Consumidores Independientes.
- OCU: Organización de Consumidores y Usuarios (es la más importante de todas estas asociaciones).
- UCE: Unión de Consumidores de España.

En cuanto a Castilla y León podemos citar como ejemplo:

- Federación Territorial Castellano Leonesa de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.
- Federación Regional de la Unión Cívica de Consumidores y Amas de Hogar de Castilla y León - U.N.A.E.
- FACUA Castilla y León - Consumidores en Acción
- Confederación de Asociaciones de Vecinos de Castilla y León - CAVECAL
- Asociación de Consumidores Independientes de Castilla y León (ACICAYL)

Por último, a nivel provincial podemos destacar:

- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Numancia

### **3.8 SITUACIONES DE INFERIORIDAD, SUBORDINACIÓN E INDEFENSIÓN.**

Recogido el derecho de forma general en el artículo 8.f de la LGDCU, se establece que las personas que se encuentran en estas situaciones demandan un plus de protección respecto de los demás consumidores.

La LGDCU no especifica quiénes son estos consumidores, ni qué medidas deben adoptar los poderes públicos para protegerles. Ambos extremos se concretan y desarrollan en las diferentes legislaciones autonómicas.

En Castilla y León, la Ley 11/1998, en su artículo 19.2, establece que: “los niños, ancianos, discapacitados físicos o psíquicos, inmigrantes y, en general, aquellos consumidores que de una forma individual o colectiva se encuentren en situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una

protección especial en relación con los bienes y servicios puestos a su disposición”.

En cuanto a las normas específicas adoptadas, las Administraciones Públicas de Castilla y León, en sus respectivas competencias:

1. Vigilarán de modo especial los productos dirigidos a los niños y los bienes de uso doméstico en relación con su composición, propiedades, etiquetado, instrucciones de uso, envasado para que se ajusten a la normativa de seguridad existente.

2. Promoverán programas de información sobre los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente los dirigidos a niños, ancianos o discapacitados.

3. Divulgarán los derechos de los consumidores y los instrumentos de protección de los mismos, con especial atención a la infancia, la tercera edad y la población de los núcleos rurales.

4. Favorecer la información, formación y defensa de los consumidores en las organizaciones de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas discapacitadas.

## **CAPITULO 4**

### **DEFENSA DE DERECHOS**

## CAPITULO 4

### DEFENSA DE DERECHOS

#### 4.1 INTRODUCCIÓN.

Hay que comprender que la mejor defensa de nuestros derechos es la prevención. Por eso, antes de adquirir un producto o servicio, los consumidores y usuarios deben cerciorarse de que éstos reúnen las características que necesitan y de que las condiciones de venta son las adecuadas. Tanto el etiquetado del producto como la publicidad son dos fuentes de información básicas acerca de la calidad, composición, el precio, condiciones y sistemas de pago. En el caso de la compra utilizando medios electrónicos, esta información debe ser más exhaustiva y cuenta con legislación específica.

Si a pesar de las precauciones precisadas, se considera que ha existido una vulneración de los derechos, el consumidor o usuario los podrá reclamar de las diferentes formas que se exponen en los apartados siguientes.

#### 4.2 RECLAMACIÓN ANTE LA PROPIA EMPRESA.

Al primero que se debe acudir para solucionar el problema es al proveedor del bien o servicio. En muchos casos, se tiene una satisfacción adecuada sin necesidad de acudir a otras instancias. En este sentido, muchas empresas y establecimientos cuentan con el **servicio de atención al cliente** o simplemente **servicio al cliente**, a través del cual se deberá tramitar la reclamación. Si no tiene este servicio, se debe realizar una petición por escrito para tratar de solucionar el asunto de forma amistosa, estableciendo un plazo de tiempo. Para dejar constancia de que el documento ha sido recibido, el burofax es un formato recomendable, porque además permite constatar el contenido de la reclamación y constituye un medio de prueba.

Por imperativo legal (en Castilla y León, Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios), todas las personas físicas o jurídicas, titulares de empresas, establecimientos o profesionales, que comercialicen bienes, productos o presten servicios directamente a los consumidores y usuarios; tendrán a disposición del consumidor las **hojas de reclamaciones**, en modelo oficial, distribuidas por los ayuntamientos y anunciadas con carteles en el propio local.

Como excepción, no están obligados:

- Los servicios públicos prestados directamente por las Administraciones Públicas.
- Los espectáculos públicos.

- Las actividades recreativas.
- Las empresas, establecimientos o profesionales que comercialicen bienes o presten servicios que estén obligados a disponer de hojas de reclamación en virtud de normativa sectorial propia.
- Los profesionales colegiados.

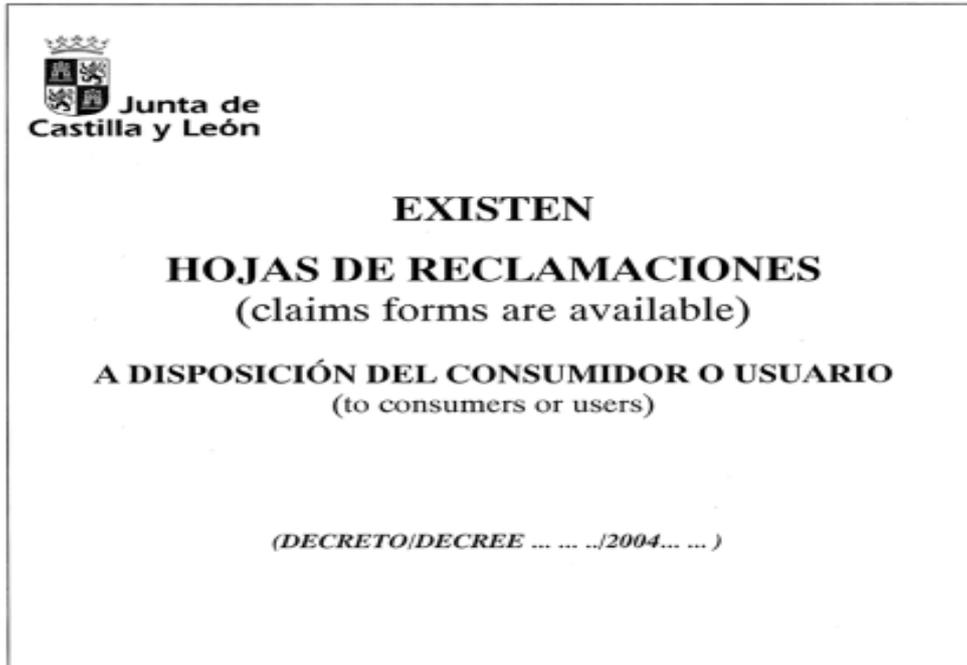


Imagen 4.1: Cartel informativo obligatorio de la existencia de hojas de reclamaciones en establecimientos. (Fuente: [www.consumo.jcyl.es](http://www.consumo.jcyl.es)).

El incumplimiento de tal obligación, se considerará infracción administrativa en materia de protección al consumidor. Si una empresa se niega a facilitar una hoja de reclamaciones, el consumidor puede llamar a la policía local para que se presente en el establecimiento y levante un acta de inspección que servirá para iniciar un proceso administrativo sancionador al no respetar la empresa un derecho básico del consumidor y constituir una infracción administrativa.

Deben estar redactadas en castellano e inglés y constan de tres folios, uno para la Administración, otro para la empresa y otro para el consumidor. El usuario debe completar sus datos personales en el impreso, exponiendo claramente los motivos de su reclamación, fecha en que se formula la queja, etc.

La vía de la hoja de reclamaciones no impide presentar cualquier otra reclamación administrativa o judicial.



### 4.3 RECLAMACIÓN ANTE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Las asociaciones de consumidores y usuarios son organizaciones sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses de éstos. Están habilitadas para tramitar las reclamaciones de los usuarios y los consumidores a nivel particular. Pueden dirigir la reclamación a la empresa o a las Administraciones públicas. En caso de no prosperar las reclamaciones presentadas, la asociación puede ayudar al usuario a acudir a una Junta Arbitral de Consumo o asesorarle para presentar una demanda judicial. En determinados casos, la asociación también puede personarse y presentar la demanda en nombre del consumidor, dado que al gozar de justicia gratuita, es un coste que se evita al usuario.

En España existen un buen número de asociaciones de consumidores. Como un ejemplo de ellas y dada su importancia, se hará una referencia a la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios).



Imagen 4.3: Logotipo OCU. (fuente: [www.ocu.org](http://www.ocu.org))

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) es una asociación de ámbito nacional, de carácter privado, independiente y sin ánimo de lucro. Nació en 1975 para promover los intereses de los consumidores y ayudarles a hacer valer sus derechos. Sus fuentes de ingresos son exclusivamente las aportaciones de sus más de 300.000 socios que, con sus cuotas, financian las actividades de la organización.

Junto con otras asociaciones independientes de consumidores de Bélgica, Italia, Portugal y Brasil, la OCU forma parte de Euroconsumers (Consumidores Europeos), que es un grupo de organizaciones de consumidores fundado en 1990. Actualmente, agrupa a más de un millón y medio de consumidores que, en cinco idiomas, publica 32 revistas de información al consumidor. Las acciones de la OCU son principalmente:

- Información sobre consumo de productos o servicios a través de revistas periódicas y guías prácticas: Las publicaciones de la OCU tienen como finalidad común el estudio comparativo de productos y servicios. De esta forma, los consumidores, tienen acceso a sus diferentes precios y calidades. Las revistas de información general son OCU-Compra Maestra, Dinero y Derechos y OCU-Salud. La OCU edita también algunas guías prácticas con temas de interés para los consumidores (100 contratos tipo, Los seguros, Bienestar y Salud, etc.).

- Asesoramiento jurídico: Encaminado exclusivamente para atender las reclamaciones de los socios o demandas colectivas asumidas por la OCU. Como medida previa a la reclamación les informa sobre el procedimiento de actuación y media en el conflicto entre ambas partes.

#### 4.4 RECLAMACIÓN ANTE LAS ADMINISTRACIONES DE CONSUMO.

Presentada la hoja de reclamaciones y no habiendo obtenido respuesta de la empresa, será el momento de acudir a las oficinas de consumo municipales que se encuentran en los Ayuntamientos (OMIC) o la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma.



Imagen 4.4: Logotipo Omic (Fuente:: Omic Soria)

##### 4.4.1 La mediación

Es un procedimiento voluntario por el que un tercero neutral e imparcial (que posee conocimientos en materia de consumo) interviene para ayudar a las partes en el litigio (consumidor y empresario) a alcanzar un acuerdo. El conflicto debe tener su base en un acto de consumo, es decir, debe ser derivado de la adquisición de un producto o la prestación de un servicio a un consumidor por un establecimiento comercial o persona jurídica.

###### 4.4.1.1 Características:

- **Voluntariedad:** el organismo de consumo convoca a las partes, quienes pueden acudir o no. La no asistencia al acto de mediación no comporta efecto alguno desfavorable para las partes.
- **Gratuidad:** el acto de mediación es gratuito para las partes.
- **Imparcialidad de la persona mediadora:** la persona mediadora no se puede posicionar a favor de una de las partes, ni siquiera de la parte más débil. Es importante que sea un profesional dedicado al ámbito del derecho de consumo, conocedor de la materia objeto de conflicto; así como poseer cualidades personales para reconducir las situaciones que se vayan generando sin desviarse del asunto que se trate. Podrá proponer, ante la falta de acuerdo, alguna/s posibilidad/es de solución al problema, que considere oportunas.

Previamente a la celebración del acto, la persona mediadora leerá todo el expediente de reclamación intentando, por un lado, aclarar puntos imprecisos u oscuros y por otro lado, tratará de resolver la reclamación del consumidor.

- **Intermediación:** las partes implicadas pueden acudir al acto representados o no y asistidas o no por abogados, peritos, etc. y aportar las pruebas que estimen conveniente para su defensa.
- **Confidencialidad:** el acuerdo alcanzado tiene el carácter de privado. Su conocimiento se reserva para las partes y la persona mediadora.

➤ **Comportamiento de las partes:** no se permiten durante el acto insultos, descalificaciones, amenazas, y en general, actitudes que puedan poner en peligro el posible acuerdo de las partes.

### 4.4.1.2 Procedimiento.

Puede ser solicitado a instancia del consumidor o puede ser convocada por la Administración o por una Asociación de consumidores. Para que la mediación se celebre es necesario un acuerdo de ambas partes, por el que decidan someter su litigio a este acto (la mediación es voluntaria).

El consumidor interesado en celebrar una mediación tras haber intentado resolver el asunto o disputa con el empresario infructuosamente, debe dirigirse:

- A su Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), sita en el Ayuntamiento o bien a la de la Comunidad Autónoma
- A la Organización de Consumidores de la que sea asociado.

Finalizado el acto de mediación, se suele recoger en un acta el resultado de la misma, que firman las partes y el mediador; entregándose una copia. Este acuerdo tiene valor contractual. Si no hay acuerdo, se refleja en el acta de mediación y el consumidor puede acudir a otras vías de reclamación (arbitraje o vía judicial).

No se debe confundir la mediación que realizan las administraciones de consumo, con la desafortunadamente llamada "*mediación de las asociaciones de consumidores*", por la que se dirigen en nombre de su asociado al empresario, instándole a que dé una solución.

No existe normativa estatal en materia de consumo que regule específicamente este sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Como consecuencia de este vacío legal, no hay homogeneidad en la práctica y suele diferir de un Organismo a otro. Así, en algunas OMIC la mediación se realiza mediante llamadas telefónicas a la empresa y al consumidor, en otras mediante carta escrita y en otras las partes son citadas para poner en común el objeto de la controversia, presencialmente.

En Soria, el Ilmo. Sr. Alcalde es el que realiza personal y directamente las mediaciones (única OMIC en España).

### 4.4.1.3 Ventajas de la Mediación frente al arbitraje de consumo.

- Las decisiones las toman las partes y el resultado es fruto del trabajo de éstas.
- Las partes no se enfrentan. La colaboración es esencial, lo que permite asumir el acuerdo como propio.

- Las posibilidades de solución pueden ser variadas, al ser las partes las que propician el acuerdo.
- Es más rápida que el arbitraje.
- En el proceso se genera empatía y disminuye la tensión.

### 4.4.1.4 Similitudes y diferencias entre mediación y arbitraje de consumo.

El arbitraje y la mediación son dos sistemas de resolución de conflictos extrajudiciales que comparten ciertas características, aunque desde un punto de vista procesal son muy diferentes.

- Similitudes
  - Ambos sistemas son gratuitos.
  - Ambos sistemas son vías de sometimiento voluntario en los que ambas partes deciden libremente sobre su celebración.
- Diferencias
  - En la mediación, el mediador interviene para ayudar a las partes a que lleguen a un acuerdo que ponga fin al problema. En cambio, en el arbitraje son los árbitros los que adoptan una decisión (laudo), que será de obligado cumplimiento para ambas partes.
  - Celebrada la mediación, sigue estando abierta la vía judicial. En el caso del arbitraje se agota la posibilidad de volver a plantear la misma pretensión en sede judicial debido a que el laudo arbitral tiene la misma eficacia que una sentencia firme y contra ella no cabe recurso. Sólo queda la posibilidad de plantear una acción de anulación del laudo ante la Audiencia Provincial competente, por unas causas tasadas por ley y que se refieren, no a la injusticia del laudo sino, más bien, a temas formales como son:
    - Que el convenio arbitral no exista o no sea válido,
    - Que no haya sido debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos,
    - Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión,
    - Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se hayan ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se hayan ajustado a esta Ley,

- Que los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje,
- Que el laudo sea contrario al orden público.

### 4.4.2 Sistema Arbitral de Consumo (SAC).



Imagen 4.5 Logotipo del sistema arbitral de Consumo. (Fuente: <http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/home.htm>.)

El Sistema Arbitral de Consumo (SAC) es un mecanismo alternativo a la vía judicial en asuntos de pequeña cuantía entre consumidores y usuarios y empresarios o profesionales. No se puede solicitar cuando haya habido intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito, en cuyo caso es obligatorio acudir a la vía judicial.

#### 4.4.2.1 Características:

- Es un sistema extrajudicial (alternativo a la vía judicial).
- Voluntario (el empresario o profesional puede negarse a acudir),
- Más rápido que la vía judicial.
- Gratuito (salvo que precisen peritajes sobre las cosas).
- Sencillo (con pocas formalidades)
- Vinculante: Se emite un laudo con el mismo efecto que una sentencia judicial.

#### 4.4.2.2 Inconvenientes a tener en cuenta antes de optar por él desechando la vía judicial:

- Es un sistema de adhesión voluntario, por lo que la empresa puede no estarlo, y si se niega al arbitraje no hay procedimiento.



Imagen 4.6: Logotipo de las empresas adheridas al sistema de arbitraje. (Fuente: [www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/home.htm](http://www.consumo-inc.gob.es/arbitraje/home.htm).)

- El laudo no se puede recurrir (salvo manifiesto error de forma), por tanto, cierra el recurso a la vía judicial.

4.2.2.3 Tramitación del procedimiento arbitral.

**Junta de Castilla y León**  
 Consejería de Economía y Empleo  
 Dirección General de Comercio y Consumo

**Junta Arbitral de Consumo**

**SOLICITUD DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

**RECLAMANTE**

|                             |            |                     |
|-----------------------------|------------|---------------------|
| Nombre y apellidos:         |            | DNINIE:             |
| Domicilio de notificación:  |            |                     |
| Provincia: SIN DEFINIR      | Municipio: | Código Postal:      |
| Teléfono:                   | Fax:       | Correo electrónico: |
| Asociación de consumidores: |            |                     |

**RECLAMADO**

|                            |            |                     |
|----------------------------|------------|---------------------|
| Nombre Comercial:          |            | DNINIE/CIF:         |
| Representante Legal:       |            |                     |
| Domicilio de notificación: |            |                     |
| Provincia: SIN DEFINIR     | Municipio: | Código Postal:      |
| Teléfono:                  | Fax:       | Correo electrónico: |

El interesado que arriba se indica, ante esta Junta Arbitral comparece, manifestando no haber interpuesto reclamación por los mismos hechos ante otra Junta Arbitral de Consumo, y al amparo del artículo 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, somete a la decisión arbitral, la cuestión litigiosa siguiente (exponer aquí brevemente los hechos que motivan la reclamación):

**RECLAMACIÓN**

Opcionalmente puede detallarse el contenido de la reclamación en la página siguiente

Se aportan las pruebas siguientes:

Por todo ello, teniendo por interpuesta la reclamación, previos los trámites procedentes, **SOLICITO**:

Cuanta que solicite:

y se dicte laudo estimando mi pretensión, comprometiéndome a su cumplimiento.

En ..... a 01 de Enero de 2012.

El Reclamante:

Fdo.:

Para cualquier consulta relacionada con la materia o sugerencia para mejorar este impreso, diríjase al teléfono de información administrativa 012.

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**  
 C/ Jacinto Benavente, 2 (acceso por C/ Ramón y Cajal) - 47195 - ARROYO DE LA ENCOMIENDA (Valladolid)  
 Telf.: 983 41 25 95 - Fax: 983 41 25 38 - www.consumo.jcyl.es

**Junta de Castilla y León**  
 Consejería de Economía y Empleo  
 Dirección General de Comercio y Consumo

**Junta Arbitral de Consumo**

**CONTENIDO DETALLADO DE LA RECLAMACIÓN: hechos, motivos, alegaciones y pretensiones que se ejercitan.**

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**  
 C/ Jacinto Benavente, 2 (acceso por C/ Ramón y Cajal) - 47195 - ARROYO DE LA ENCOMIENDA (Valladolid)  
 Telf.: 983 41 25 95 - Fax: 983 41 25 38 - www.consumo.jcyl.es

Imagen 4.7: modelo solicitud arbitraje Castilla y León (fuente: www.consumo.jcyl.es).

Los organismos encargados de su tramitación y funcionamiento se llaman Juntas Arbitrales de Consumo.

Es el propio consumidor quien solicita el arbitraje, que podrá llevarse a cabo si la empresa reclamada está adherida al sistema arbitral de consumo (en ese caso está obligada) o, aun sin estarlo, acepta someterse para este caso concreto.

El solicitante tiene que rellenar un formulario de solicitud de arbitraje de consumo, que se nos ofrecerá en los Servicios de Consumo de nuestra

Comunidad Autónoma o Ayuntamiento. También puede facilitarse en las asociaciones de consumidores.

Cada comunidad autónoma dispone de su propio formulario de solicitud, pero a grandes rasgos, todos constan de los siguientes apartados a rellenar:

- Datos del consumidor reclamante o su representante.
- Datos del empresario o profesional reclamado.
- Documentación que se acompaña (se deberán aportar por duplicado facturas, órdenes de trabajos, contratos, billetes de taxi, etc.).
- Solicitud concreta que se formula y valoración económica.
- Descripción detallada de los hechos y fundamentos en los que se fundamenta esta reclamación.
- Solicita (nuestra pretensión concreta),

La solicitud finaliza con un *“Acepto expresamente que el litigio se resuelva por el Arbitraje de Consumo en Derecho”* en forma de recuadro o de caja que contendrá nuestra firma.

Entregada la solicitud, la Junta Arbitral comunica la existencia de la reclamación al comercio o profesional reclamado, instándole a que conteste en un plazo de 15 días. Éste podrá, si no es empresa adherida, bien aceptarla total o parcialmente, bien manifestar su oposición.

En caso de aceptación, se constituye el órgano arbitral que conocerá de la reclamación, fijando igualmente el lugar, la fecha y la hora para la celebración de la audiencia, donde se emitirá el laudo arbitral. Contra éste sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial, en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados, y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para sentencias judiciales firmes.

Contra el incumplimiento del laudo, cabe la solicitud de ejecución judicial, acudiendo al Juzgado de Primera Instancia del lugar en que haya sido emitido.

#### 4.2.2.4 Órganos que intervienen en el sistema arbitral.

##### ○ **Juntas arbitrales de consumo**

Son los órganos encargados de la administración del arbitraje. Pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Existe, también, una Junta Arbitral Nacional. Están compuestas por un presidente y un secretario, cargos que recaen en personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Las Juntas Arbitrales tienen entre otras funciones:

- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.
- Conceder o retirar el distintivo de adhesión al SAC.
- Gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al SAC.
- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo, asegurando, cuando proceda, el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.
- Gestionar el archivo arbitral.
- Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Soria está situada en Plaza Mayor, 9 (42071) Soria.

### ○ **Órganos arbitrales.**

El Presidente de la Junta designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto, por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

- **Arbitro único:** Se designará:
  - Cuando las partes así lo acuerden.
  - Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

Será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado.

- **Órgano colegiado:** En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados (elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración pública, las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales o profesionales).

Actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. Cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto.

#### 4.2.2.5 Normativa específica.

- Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (artículos 57 y 58).

De manera supletoria:

- Ley 60/2003 de diciembre, de Arbitraje
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

#### 4.4.3 Denuncia ante las Administraciones Públicas.

En el caso que se considere que determinada actuación puede ser constitutiva de infracción, existe la opción de dirigirse a los organismos de protección del consumidor, formulando una denuncia.

Mediante esta actuación no se pretende obtener una solución, compensación o solucionar los daños que haya podido sufrir un consumidor; simplemente se busca que la Administración abra una investigación de los hechos denunciados, para evitar que se vuelvan a producir. Es decir, proteger los intereses generales de todos los consumidores, y no de un particular en concreto.

Se presentará por escrito (fax, correo o correo electrónico) y deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- .Datos identificativos del denunciante.
- .Datos identificativos del establecimiento denunciado.
- .Descripción detallada de los hechos que motiven la denuncia.

.Presentación, en su caso, de cuantos documentos tengan relación con los hechos.

### 4.5 RECLAMACIÓN VÍA JUDICIAL.

En caso de que la reclamación ante la empresa no haya tenido el efecto esperado, o cuando no haya habido mediación posible y la empresa no haya aceptado un arbitraje ni acuerdo amistoso, los consumidores pueden acudir a esta vía.

#### 4.5.1 Reclamación Civil.

Nuestra Ley de Consumidores recoge tanto acciones personales, como colectivas a través de una asociación de consumidores. Los procedimientos serán los mismos, pero con la salvedad de que las asociaciones de consumidores y usuarios, por Ley, gozan del beneficio de justicia gratuita. Lógicamente los costes de los procedimientos judiciales se abaratan sensiblemente.

Hay que tener en cuenta los siguientes supuestos:

- **Reclamación por cuantía inferior a 2000 €** Se podrá interponer una demanda en nombre propio, sin necesidad de ser asistido por abogado ni procurador. Se recomienda que se fundamente debidamente la demanda, acompañando la documentación en que base su derecho. Se tramita por juicio verbal.
- **Reclamación de 2000 a 6.000 €** La demanda se tramitará mediante el llamado juicio verbal.
- **Reclamación superior a 6.000 €** Su tramitación se realiza por medio de un juicio ordinario.

En los dos últimos casos será necesario acudir representado por un procurador de los tribunales y asistido por un abogado en ejercicio. Se podrá solicitar que ambos sean nombrados de oficio y litigar por el sistema de justicia gratuita, en los casos legalmente previstos.

El demandante debe reflejar en la demanda sus datos personales y los del demandado, así como la exposición de los hechos y su petición de condena de pago. Será presentada en el Juzgado del domicilio del demandado o donde su empresa lleve a cabo la actividad. Además, puede solicitar la paralización de la comercialización de los productos, la reparación de la situación ilegal y la indemnización por daños.

El consumidor dispone de un plazo de tres años desde la recepción del producto para reclamar judicialmente acciones civiles contra el fabricante del producto defectuoso. Serán los peritos los que determinen cuándo un producto es defectuoso.

También se puede reclamar la conocida como “*acción de cesación*”, es decir, aquellos casos en los que lo que se pretende es poner fin a una práctica comercial irregular o abusiva. Esta acción la pueden ejercer las Administraciones, el Ministerio Fiscal, las asociaciones de consumidores y los propios usuarios a nivel particular.

### 4.5.2 Reclamación penal.

Las acciones Penales, para la protección de ciertos derechos de los consumidores, están también incluidos en el Código Penal español. Una condición concreta, para aceptar denuncias/querellas penales en esta área, es que la actividad cause daños a una pluralidad de consumidores, o al interés público en general. Son los casos de publicidad engañosa, que resulte ser masivamente dañina para los consumidores; o el mismo resultado ligado a facturas falsas; o actividades fraudulentas que causen daños para la salud a través de productos de consumo.

En algunos de estos casos, la persona que sufre los daños es la que debe presentar la denuncia Penal; en los demás casos, debe hacerlo el Ministerio Fiscal.

## 6. LAS VENTAS A DISTANCIA: EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

Las ventas a distancia son aquellas que se han contratado sin que vendedor y consumidor estén físicamente presentes. La aceptación se realiza por otros medios, incluyendo herramientas como los impresos sin destinatario concreto, los cupones en prensa, el catálogo, Internet, radio o teléfono.

Están expresamente excluidas las ventas que se han llevado a cabo mediante distribuidores automáticos, las subastas (excepto aquellas celebradas por vía electrónica), temas financieros, inmobiliarios o con compañías de telecomunicaciones.

En este tipo de ventas, la empresa debe informar de manera clara al consumidor: del coste de la comunicación (si no se trata de la tarifa telefónica ordinaria), de las características del producto, de los gastos de envío, del precio, si el contrato tiene duración mínima y si la empresa está asociada a la Junta Arbitral de Consumo. Toda esta información deberá remitirse también por escrito, a no ser que el consumidor expresamente lo rechace. También se informará de los mecanismos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores puedan dirigirse o, en su caso, una dirección de correo electrónico.

El envío del producto comprado debe llegar en un máximo de 30 días, salvo que se acordase otro plazo. Si el producto ya no está disponible, se debe devolver el importe pagado en ese mismo plazo al usuario, a no ser que se hubiera pactado sustituirlo. Si se supera el plazo del reintegro, se duplicará la cantidad a pagar y se podrá pedir una indemnización.

En el plazo de siete días, el consumidor puede desistir de la compra, devolviendo el artículo sin posibilidad de penalización por parte del vendedor. Es en este tipo de comercio donde el derecho al desistimiento tiene más sentido, pues el consumidor no podrá comprobar el artículo hasta que lo reciba.

Si el consumidor anula el cargo pese a que la compra se había realizado válidamente y sin haber desistido del producto, deberá proceder a pagar el importe pero no quedará obligado ante el empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados con dicha anulación.

El derecho a desistimiento no será válido cuando se haya encargado un producto personalizado, que caduque en breve, artículos de prensa o productos musicales desprecintados.

A la hora de pagar vía tarjeta de crédito, el empresario deberá devolver las cantidades cargadas de forma fraudulenta o errónea. El consumidor o titular de la tarjeta podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

### **6.1 El comercio electrónico.**

Una de las principales formas de contratación a distancia que está en auge es el comercio electrónico. Podríamos definir como **comercio electrónico** cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial, en el que las partes se comunican utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en lugar de hacerlo de forma presencial. Las TIC hacen referencia a las herramientas tecnológicas de información que posibilitan la conexión y la comunicación de personas de forma telemática y a través de las cuales se ofrecen servicios que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos: principalmente Internet, la telefonía móvil y la televisión digital, entre otros.

Dejando a salvo ciertas particularidades, que se producen precisamente por la utilización de un entorno tecnológico determinado, lo cierto es que el consumidor, en ningún caso, puede esperar y recibir una protección menor de lo que le dispensa la normativa vigente en las formas de comercio tradicionales.



Imagen 4.8: Comercio electrónico (fuente: [www.colegiodiscipulasdejesus.com](http://www.colegiodiscipulasdejesus.com))

#### **6.1.1 Compras a través de Internet.**

Ante cualquier compra a través de Internet, es necesario:

➤ **Que el ordenador desde el que realizas la compra sea seguro**, ya que un ordenador con deficiencias de seguridad, o infectado con

virus informáticos, puede recoger información confidencial y enviársela a terceros que pueden utilizarla con otros fines.

➤ **Comprobar que el vendedor sea fiable.** La web, donde aparecen los datos de ubicación de la tienda virtual, debe publicar datos exactos (el nombre de la empresa, NIF, dirección, población y otros datos que permitan contactar con la empresa de manera rápida y directa en caso que posteriormente necesitemos reclamar). Existe un número muy elevado de estafas a través de Internet, es recomendable no comprar en esas webs en que no se nos facilite esta información.

Se debe acceder siempre a la web de una empresa introduciendo la dirección en la barra de direcciones del navegador y nunca desde enlaces que puedan llegar a través de correo electrónico. También se puede buscar opinión de otros consumidores sobre el proceso de compra y el servicio recibido por parte de la empresa.

Se puede comprobar si la empresa está adherida a un Sello de Confianza. La adhesión a un código de conducta o sello de confianza, promovido por parte de un tercero, de reconocido prestigio, acredita que la empresa cumple con la normativa y, además, con otras cuestiones que, aunque no están reguladas jurídicamente, se consideran deseables para mejorar la confianza de los usuarios en Internet. Actualmente hay tres códigos de Conducta o sellos de confianza que cuentan con el “**Distintivo Público de Confianza en Línea**” reconocido por el Instituto Nacional del Consumo y son los siguientes:



- **Sello de Confianza Online.** Promovido por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) y la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECCEM).



- **Sello de Calidad AGACE.** Promovido por la Asociación para la promoción de las tecnologías de la Información y el Comercio Electrónico (APTICE).



- **Sello OptimaWeb (Código de Conducta de Confianza Online y E-Commerce)** Promovido por la Asociación para el fomento del Comercio Electrónico Empresarial (ANETCOM).

➤ **Analizar la oferta seleccionada.** Es imprescindible comparar precios, características del producto y el servicio que se ofrece.

➤ **Verificar las condiciones de compra.** Será necesario que el consumidor acepte de forma expresa dichas condiciones para proceder a la perfección del contrato. El contrato que se suscribe "online" se debe ajustar a las exigencias de nuestra normativa, para garantizar el equilibrio de

contraprestaciones de las partes, por ello, no deberán contener cláusulas que puedan ser consideradas como abusivas y deben cumplir las exigencias normativas expresamente contempladas en la contratación a distancia con condiciones generales.

➤ **Confirmar la compra.** El consumidor deberá revisar el ticket de compra, comprobar que la web es segura, ya que necesitará introducir datos personales. Si lo es, en la barra de direcciones del navegador, aparecerá normalmente un candado amarillo y el dominio será 'https'. Igualmente, elegirá el método de pago (pago con tarjeta, transferencia bancaria, contra-reembolso, Paypal).

Respecto a la seguridad en el pago y la transacción, existen garantías gracias a la firma electrónica, que asegura la autenticidad de la comunicación y la identidad de ambas partes. La firma la proporcionan los organismos públicos de cada Comunidad Autónoma. Técnicamente son una serie de caracteres electrónicos que acreditan que el documento remitido ha sido realmente enviado por el titular. Se recomienda imprimir y guardar una copia del recibo, junto con una copia de los términos y condiciones de la venta y de las características del producto.

### **6.1.2 Recepción del producto comprado.**

El producto deberá llegarnos a la dirección proporcionada, junto con la factura original emitida por el establecimiento. A menos que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor debe entregar el pedido en un plazo máximo de treinta días a partir del día siguiente a la compra. En el caso de contratación de servicios de ocio y viajes por Internet (como la adquisición de billetes de tren y avión, la reserva en un establecimiento hotelero, entradas para un espectáculo, etc.) normalmente no será necesario el envío de las entradas o billetes al domicilio, bastando con que la empresa nos envíe por email un documento electrónico con un identificador único que en su destino podamos canjear por el servicio contratado.

Es recomendable que cuando se reciba el producto, antes de firmar el albarán de entrega, se compruebe que ha llegado en perfectas condiciones. En caso contrario, la legislación española contempla que en caso de que el producto recibido sea erróneo o defectuoso, el vendedor correrá con todos los gastos que ocasionen la devolución y posterior reenvío del producto.

Se establece un plazo mínimo de 7 días hábiles desde la recepción del producto para su devolución sin penalización alguna y sin necesidad de indicar los motivos. Es lo que se conoce como derecho de desistimiento del consumidor. El vendedor, por su parte, queda obligado a devolver en un plazo máximo de treinta días todas las cantidades íntegras abonadas por el comprador sin retención de gastos, exceptuando los gastos de envío del producto.

Aunque el consumidor debe actuar siempre con cautela en sus compras por Internet, la legislación en materia de consumo le protege en cuanto al derecho de garantía y servicio postventa, de la misma forma que cuando se realiza una compra tradicional. Por ello, los consumidores tendrán los mismos derechos de reclamación regulados en España para cualquier tipo de consumo y podrán reclamar ante los mismos organismos públicos, con la única salvedad que, además, pueden presentar su reclamación ante la entidad gestora del sello de confianza a la que la empresa online esté adherida.

En el caso de que la compra se haga a una empresa de fuera de España, si se trata de algún estado de la Unión Europea, también se podrá acudir a los servicios de la Sección de Consumo Europeo.

En caso de que el usuario y cliente considere que puede haber sido víctima de un fraude o estafa por Internet, es aconsejable denunciarlo inmediatamente en los organismos competentes.

### 6.1.3 Normativa.

Hay abundante normativa comunitaria ya incorporada al ordenamiento jurídico español y una completa legislación española. En lo que resulta más esencial para la protección del consumidor, cabe destacar:

- Ley 56/2007 de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley 34/2002 de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico. Destinada a regular la prestación de servicios de sociedad de la información en general.
- 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.
- RD 1906/99. Pensado exclusivamente para la contratación electrónica y telefónica, que complementa a la LOCM.
- Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación. Destinada a la incorporación al contrato y la interpretación de las CGC.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de productos.
- Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, que actualiza los catálogos de productos y servicios de uso común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 7/1995 de 23 de Marzo, de Crédito al Consumo.

- Ley 22/2007 de 11 de Julio sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Ley 29/2006 de 26 de Julio de Garantía y Uso Racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 59/2003 de 19 de Diciembre, de Firma Electrónica.
- Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones sobre Comunicaciones Electrónicas (Modifica la Ley de Comercio Electrónico y Servicios de la Sociedad de la Información).
- Real Decreto 1133/1997, de 11 de julio, por el que se regula la autorización de las ventas a distancia y la inscripción en el Registro de empresas de venta a Distancia.

## **CAPITULO 5**

### **EL SECTOR BANCARIO**

## CAPITULO 5

### EL SECTOR BANCARIO

#### 5.1 INTRODUCCION.

Analizados los derechos de consumidores y usuarios desde un punto de vista general, nos centraremos en este quinto y último capítulo en un ámbito muy concreto de los mismos. Tal es el caso del sector bancario, tristemente de actualidad por noticias trágicas aparecidas en prensa.

El sector bancario ha experimentado una importante transformación, que se inicia a mediados de los años setenta con un conjunto de medidas de desregulación y liberación del sector, y se acelera con posterioridad gracias a su apertura al exterior, a través de la entrada de bancos extranjeros en España y la proyección hacia el exterior de los bancos españoles. Esa transformación tendrá como consecuencia la aparición de nuevos productos, la competencia entre entidades, una igualdad entre Cajas de Ahorros y Bancos en cuanto a las operaciones que efectúan, y la búsqueda de nuevas fuentes de financiación con la finalidad de compensar la bajada del margen financiero.

Las nuevas tecnologías también forman parte de las transformaciones que se han realizado en las entidades bancarias españolas, generándose grandes avances en las innovaciones orientadas a los clientes (banca telefónica, electrónica, etc.), a la gestión interna y hacia otras entidades.

La creciente cultura del consumidor hace que surjan clientes más exigentes y con más decisión para elegir entre una institución u otra. Así, se hace necesario un incremento progresivo de mejora en la oferta y una revisión de los programas de marketing que venían realizando las empresas.

#### 5.2 CONCEPTOS BÁSICOS.

Para comprender adecuadamente el ámbito en que nos movemos se deben aclarar, en primer término, algunos conceptos que son importantes:

- **Derecho bancario:** Es aquella parte del Derecho Mercantil que regula los contratos y las operaciones bancarias y la actividad parabancaria, que llevan a cabo las entidades de crédito con sus clientes (empresas, consumidores, instituciones, administración...).

- **Banco de España:** Es una entidad de Derecho público que actúa como banco central nacional y supervisor del sistema bancario español. Su actividad está regulada por la Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España. El Banco de España es, además, parte integrante del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC) y por tanto está sometido a las disposiciones del Tratado de la Comunidad Europea y a los Estatutos del SEBC.



Imagen 5.1: Banco de España (fuente: [www.economia.elpais.com](http://www.economia.elpais.com))

Además de las funciones que le atribuye la pertenencia al señalado SEBC, relativas a la zona del euro, y aquellas otras que le atribuye la legislación española; en su función de supervisión de la solvencia de las entidades, aplica un modelo de supervisión que se compone de cuatro elementos principales:

- Una regulación efectiva y prudente, que incluye tanto normas de acceso como de ejercicio de la actividad.
- Un sistema de supervisión continuada de las entidades, integrado por la recepción de información periódica, el análisis a distancia y las inspecciones in situ.
- Un conjunto de medidas de carácter corrector (formulación de requerimientos y recomendaciones, aprobación de los planes de saneamiento, intervención y sustitución de administradores).
- Un régimen disciplinario y sancionador que puede afectar tanto a las entidades como a sus administradores.

En el desarrollo de su función, colabora estrechamente con las demás autoridades supervisoras nacionales y autonómicas con competencias en el área de la supervisión financiera. Esta colaboración también se extiende a las autoridades supervisoras extranjeras, participando activamente en todos los foros nacionales e internacionales de supervisión.

- **Entidades bancarias:** Son la parte fuerte en las relaciones bancarias. El *RDLeg. 1298/86, de 28 de junio*, sobre adaptación al Derecho vigente en materia de Entidades de Crédito al de las Comunidades Europeas (redacción de Ley 44/2002, 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero), en su artículo primero establece que una entidad bancaria es una *“Empresa que tenga actividad típica y habitual de recibir fondos del público en forma de depósitos, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otros análogos que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza”*.

La estructura del sistema financiero español está conformada por:

➤ **Los bancos, las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito:** Forman el sistema bancario en sentido estricto. Son los únicos

autorizados para captar fondos reembolsables del público en forma de depósitos.

- Los Bancos son sociedades anónimas que tienen un carácter eminentemente empresarial.
- Las Cajas de Ahorros son fundaciones en las que, junto a una dimensión empresarial, coexiste la denominada obra benéfico-social.
- Las Cooperativas de Crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es atender las necesidades financieras de sus socios y de terceros.

➤ **El Instituto de Crédito Oficial (ICO) y los establecimientos financieros de crédito:** Ninguno ellos puede captar depósitos del público.

- El ICO tiene la consideración de Agencia Financiera del Estado. Se dedica a contribuir a mitigar los efectos económicos de graves crisis, y además actúa como instrumento de ejecución de determinadas medidas de política económica, siempre siguiendo las instrucciones del Gobierno.

- La actividad de los establecimientos financieros de crédito comprende únicamente las actividades parabancarias (préstamo y crédito, factoring, emisión y gestión de tarjetas de crédito, arrendamiento financiero...).

➤ **Las entidades de dinero electrónico:** Se definen como aquellas entidades de crédito, distintas de los bancos, que emiten medios de pago en forma de dinero electrónico, que es admitido como medio de pago por empresas distintas a las entidades emisoras.

Todas las entidades de crédito están sometidas a la supervisión, control e inspección del Banco de España.

- **Consumidor bancario:** Respecto al consumidor bancario debemos hacer una diferenciación importante:

➤ **Consumidor bancario de operaciones activas.** La LGDCU establece en su artículo 3: *“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”*. Por su parte, la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo nos ofrece su propia definición de consumidor, contenida también en su artículo 2.1: *“A los efectos de esta ley, se entenderá por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales reguladas por esta Ley, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional.”*

Resumiendo, conforme las definiciones anteriores, se puede concretar que el consumidor bancario es la persona que destina los medios

patrimoniales recibidos de la entidad bancaria para un propósito ajeno a una actividad profesional.

➤ **Consumidor bancario de operaciones pasivas.** El depositante de fondos no es el destinatario final de los productos financieros. Al otorgar crédito a las entidades financieras pone en circulación dinero o bienes; de esta manera, quedaría excluido del concepto de consumidor, pues no realiza una actividad ajena al mercado. La doctrina resuelve esta situación entendiendo que la entidad de crédito presta una serie de servicios al depositante (seguridad de los fondos depositados, garantía, etc.), y es la obtención de estos servicios lo que mueve al sujeto a depositar sus fondos, y no la voluntad de participar en el mercado financiero. Por tal motivo, no existe ningún problema en considerar a estos clientes como consumidores.

### 5.3 LOS DERECHOS BASICOS DE LOS CLIENTES BANCARIOS.

La normativa sobre transparencia bancaria, emanada del Ministerio de Economía y del Banco de España, habla básicamente de clientes en vez de consumidores, dando a entender que se destina a toda la clientela potencial y real de las entidades financieras, independientemente de que actúe como consumidor o como empresario, ofreciendo una especial protección a los consumidores, por considerarlos la parte más débil. Así, cuando en las siguientes líneas hablemos de clientes, debemos entender que nos estamos refiriendo también a los consumidores, como parte integrante del concepto más amplio de cliente.

#### 5.3.1 Antes de contratar un servicio.

El cliente de una entidad bancaria tiene derecho a:

➤ Recibir información sobre las tarifas de comisiones bancarias, es decir, las cantidades que se cobran en compensación por sus servicios. Nunca se abonarán en concepto de servicios que no se hayan solicitado o aceptado.

Las tarifas de comisiones son libres y pueden cobrarse de manera conjunta (un solo cargo, como en el caso de tarifas planas) o de forma separada (un cargo separado por cada servicio prestado). Por ello, el Banco de España no podrá denegarlas ni limitarlas excepto en aquellas operaciones bancarias en las que los importes están limitados por Ley, como por ejemplo en la cancelación o amortización anticipada de un préstamo hipotecario (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios) o de un crédito al consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo).

➤ Recibir información sobre los tipos de cambio para operaciones de compraventa de divisas o de billetes extranjeros cuyo importe no supere los 3.000 euros.

Un cambio de divisas es toda operación no relacionada con dinero físico, en la que un determinado instrumento financiero o medio de pago, pasa de estar en una determinada divisa a otra diferente. Ejemplo de ello es el abono en una cuenta corriente en euros de una transferencia recibida en libras.

La mayor parte de las entidades bancarias ofrecen el servicio de cambio de moneda, pero no es una obligación. Los tipos de cambio son libres y pueden cambiar en cualquier momento en el mercado. Las entidades bancarias y establecimientos de cambio de moneda están obligados a publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o los tipos únicos que apliquen en las operaciones de compraventa de divisas que no superen 3000 euros.

➤ Pedir el folleto informativo gratuito de préstamos hipotecarios sobre viviendas: En él se especificarán, con carácter orientativo, las condiciones financieras y los gastos que tiene que soportar el cliente. Esta información se facilitará mediante la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) regulada en el artículo 21 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

|  |
|--|
| <b>(Texto introductorio)</b>   |
| <p>El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo.</p> <p>Se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.</p>  |
| <b>1. ENTIDAD DE CRÉDITO.</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad / Nombre comercial.</li> <li>• Domicilio social</li> <li>• Número de teléfono.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Dirección de página electrónica.</li> <li>• Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica.]</li> <li>• Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto.]</li> <li>• Datos de contacto del servicio de atención al cliente.</li> </ul>   |
| <b>2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.</li> <li>• Finalidad.</li> <li>• Tipo de préstamo.</li> <li>• (Si ha lugar) Préstamo en divisa.</li> <li>• Plazo de amortización.</li> <li>• Periodicidad de los pagos.</li> </ul>   |
| <b>3. TIPO DE INTERÉS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase y nivel del tipo de interés aplicable             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fijo.</li> <li>◦ Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial).</li> <li>◦ Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial)</li> </ul> </li> <li>• En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.</li> </ul>   |
| <b>4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas.</li> <li>• Gastos preparatorios.</li> </ul>  |
| <b>5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO</b>  |
| <p>La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende:             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tipo de interés.</li> <li>◦ Otros componentes de la TAE.</li> <li>◦ Coste total del préstamo en términos absolutos.</li> <li>◦ El cálculo de la TAE y del coste total del préstamo se basan en los siguientes supuestos:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importe.</li> <li>▪ Tipo de interés.</li> <li>▪ Otros supuestos.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| <b>6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.</li> <li>• (Si ha lugar) Compensación por riesgo de tipo de interés</li> </ul>  |

Imagen 5.2: Modelo FIPRE para hipotecas. (Fuente: Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios).

➤ Obtener gratis ofertas vinculantes de la entidad en préstamos hipotecarios sobre viviendas (Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios), subrogaciones hipotecarias por cambio de entidad (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios) y crédito al consumo (Ley16/2011 de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo).

**Así, según el artículo 23.1 de la Orden EHA2899/2011:** “Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente conforme a lo dispuesto en el artículo 18, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante”.

Esta oferta vinculante se realiza a través de la Ficha de Información Personalizada (FIPER), en la que de forma adicional, se deben exponer los siguientes puntos: Que se trata de una oferta vinculante y el plazo de vigencia de la oferta.

|  |
|--|
| <b>(Texto introductorio)</b>   |
| El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo hipotecario.<br>Se ha elaborado basándose en la información que usted, [nombre del cliente], ha facilitado hasta la fecha, así como en las actuales condiciones del mercado financiero. La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]. Después de esa fecha, puede variar con arreglo a las condiciones del mercado. |
| <b>1. ENTIDAD DE CRÉDITO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identidad / Nombre comercial.</li> <li>▪ Domicilio social.</li> <li>▪ Número de teléfono.</li> <li>▪ Correo electrónico.</li> <li>▪ Dirección de página electrónica.</li> <li>▪ Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página web].</li> <li>▪ Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].</li> </ul>  |
| <b>2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importe y moneda del préstamo: [valor] [moneda]</li> <li>▪ (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional]</li> <li>▪ Duración del préstamo.</li> <li>▪ Tipo de préstamo.</li> <li>▪ Clase de tipo de interés aplicable.</li> <li>▪ Importe total a reembolsar.</li> <li>▪ Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Garantía.</li> </ul>  |
| <b>3. TIPO DE INTERÉS</b>  |
| <p>La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El tipo de interés [valor en porcentaje o en tipo de referencia más diferencial si se tratase de un tipo variable o variable limitado]</li> <li>○ [Otros componentes de la TAE]</li> </ul> </li> </ul>                              |
| <b>4. PERIODICIDAD Y NÚMERO DE PAGOS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periodicidad de reembolso: [periodicidad]</li> <li>▪ Número de pagos: [número]</li> </ul>   |
| <b>5. IMPORTE DE CADA CUOTA HIPOTECARIA</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [Importe] [moneda]</li> <li>▪ (Si ha lugar) Las cuotas hipotecarias calculadas en diferentes escenarios de evolución del tipo de interés cuando el préstamo aplica un tipo de interés variable o variable limitado.</li> <li>▪ (Si ha lugar) El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del préstamo] a [moneda nacional] será el publicado por [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha].</li> </ul>           |

|   |
|---|
| <b>6. TABLA DE AMORTIZACIONES</b>   |
| <p>La siguiente tabla muestra el importe que ha de pagarse cada [periodicidad]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las cuotas (columna [nº pertinente]) son iguales a la suma de los intereses pagados (columna [nº pertinente]), el capital pagado (columna [nº pertinente]) y, si ha lugar, otros costes (columna [nº pertinente]).</li> <li>▪ Si ha lugar, Los costes de la columna «otros costes» corresponden a [lista de costes]. El capital pendiente (columna [nº pertinente]) es igual al importe del préstamo que queda por reembolsar.</li> <li>▪ [Importe y moneda del préstamo]</li> <li>▪ [Duración del préstamo]</li> <li>▪ [Tipo de interés]</li> <li>▪ [Tabla]</li> <li>▪ (Si ha lugar) [Advertencia sobre la variabilidad de las cuotas]</li> </ul>  |
| <b>7. VINCULACIONES Y OTROS COSTES</b>  |
| <p>Si desea beneficiarse de las condiciones del préstamo descritas en la presente ficha, debe cumplir las obligaciones que, a continuación, se indican.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obligaciones</li> <li>▪ (Si ha lugar) Observe que las condiciones de préstamo descritas, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones.</li> <li>▪ Además de los costes ya incluidos en las cuotas [periodicidad], este préstamo conlleva los siguientes costes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Costes que deben abonarse una sola vez.</li> <li>○ Costes que deben abonarse periódicamente.</li> </ul> </li> <li>▪ Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p.ej., gastos notariales) conexos al préstamo.</li> </ul> |
| <b>8. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA</b>   |
| <p>Si decide amortizar el préstamo anticipadamente, consúltenos a fin de determinar el nivel exacto de la compensación en ese momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [Condiciones]</li> <li>○ [Procedimiento]</li> </ul> </li> <li>▪ (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.</li> </ul>  |
| <b>(SI HA LUGAR) 9. DERECHO DE SUBROGACIÓN</b>  |
| <p>Si lo desea puede llevarse a a otra entidad de crédito (subrogar) su préstamo aún sin el consentimiento de [nombre de la entidad].</p>   |
| <b>10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Departamento de Atención al Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Defensor del cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.</li> </ul>   |
| <b>11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA</b>  |
| <p>En caso de desacuerdo con el departamento de atención al cliente de la entidad de crédito, o transcurridos dos meses sin respuesta del mismo, puede dirigir una reclamación (o, siempre que lo desee, formular una consulta o queja) al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (91.338.65.30):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones C/ Alcalá, 48; 28014 Madrid.</li> <li>○ Por vía electrónica en la página <a href="http://www.bde.es">http://www.bde.es</a></li> </ul>   |

|  |
|--|
| <b>12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [Tipos de incumplimiento]</li> <li>▪ [Consecuencias financieras y/o jurídicas]</li> </ul> <p>Si tiene dificultades para efectuar sus pagos [periodicidad], póngase en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para estudiar posibles soluciones.</p>  |
| <b>(SI HA LUGAR) 13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (Si ha lugar) La legislación escogida por la entidad de crédito como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito es [legislación aplicable].</li> <li>▪ La información y documentación contractual se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la vigencia del contrato de préstamo, nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].</li> </ul>  |
| <b>14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS</b>  |
| <p>Le rogamos tome nota de los riesgos que conlleva un préstamo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que si sus ingresos disminuyen aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias [periodicidad].</li> <li>▪ Tiene usted derecho a examinar el proyecto de documento contractual en el despacho del notario autorizante, con la antelación de 3 días hábiles previos a su formalización ante el mismo.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Puede usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Responde usted ante [nombre de la entidad] del pago del préstamo no solo con su vivienda sino con todos sus bienes presentes y futuros.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia.</li> <li>▪ (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo a pesar de ser variable nunca se beneficiará de descensos del tipo de interés de referencia por debajo del [límite mínimo del tipo de interés variable limitado].</li> <li>▪ (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de [moneda del préstamo/euro].</li> <li>▪ (Si ha lugar) Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que, durante su vigencia, necesitará reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento.</li> <li>▪ Al margen de lo recogido en la presente ficha, tendrá que pagar otros tributos y gastos (si ha lugar), p.ej., gastos notariales.</li> </ul> |

Imagen 5.3: Ficha de Información personalizada (FIPER). (Fuente: Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios).

Se da la posibilidad de que, para mejorar las condiciones de su hipoteca, el cliente lleve su préstamo a otra entidad. Esto es lo que se conoce como subrogación hipotecaria. No es necesario el consentimiento de la entidad de crédito inicial ni la amortización anticipada del préstamo.

Para que la subrogación surta efecto, bastará que la nueva entidad de crédito abone a la inicial el importe del préstamo, los intereses devengados y las comisiones exigibles. Tendrá que formalizarse en escritura pública ante notario.

➤ Conocer los modelos de contrato de las operaciones o productos ofrecidos por las entidades.

➤ Recibir de la entidad de crédito toda la información necesaria para entender bien la operación o producto ofertado.

### 5.3.2 Al contratar cualquier operación o producto bancario.

Los clientes bancarios tienen derecho a:

➤ Recibir un ejemplar del contrato, según el artículo 13 de 2011 la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y el artículo 7 de la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

### 5.3.3 Después de contratar.

El cliente bancario tiene derecho a:

- Recibir los extractos y los documentos de liquidación de intereses y comisiones bancarias.
- Recibir información previa sobre los cambios que decida su entidad sobre el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones que le afecten.
- Disponer de un procedimiento para resolver sus reclamaciones, quejas y consultas, en caso de no estar de acuerdo con la entidad en las operaciones que le afecten, o ante cualquier duda que le pueda surgir.

### 5.4 PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES BANCARIOS.

Cabe la posibilidad de que el cliente no esté de acuerdo con las actuaciones de la entidad bancaria y surja un conflicto entre ellos. En España, existen diferentes medios regulados desde la Administración Pública para su resolución.

Está legitimada para presentar la reclamación cualquier persona, física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por el Banco de España, por actuaciones concretas de bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, el Instituto de Crédito Oficial, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, establecimientos financieros de crédito, entidades de pago, entidades de dinero electrónico, sociedades de tasación y establecimientos de cambio de moneda extranjera autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero.

Los motivos de la reclamación estarán relacionados con los intereses y derechos del cliente reconocidos en:

- El contrato que ha firmado con la entidad de crédito.
- La normativa de transparencia y protección del cliente: establece un conjunto de obligaciones específicas a las relaciones contractuales entre entidad de crédito y cliente. Exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.
- Las buenas prácticas bancarias (las razonablemente exigibles para la gestión responsable del negocio).
- Los usos bancarios (aceptados como normales en cada plaza).

#### 5.4.1 Reclamaciones ante la propia entidad.

Las entidades de crédito cuentan con órganos especializados para atender las reclamaciones de los consumidores:

➤ **El Departamento o Servicio de Atención al Cliente:** Es un departamento interno, especializado y legalmente obligatorio que cuenta con autonomía para decidir sobre los conflictos.

➤ **El Defensor del Cliente:** Es un órgano externo y voluntario que actuará con total autonomía e independencia de la entidad.

Estos órganos están regulados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras. Ambos tienen su propio reglamento que, estando a disposición del cliente en la entidad bancaria, recoge su funcionamiento, obligaciones, competencias y características principales. El plazo del que disponen las entidades de crédito para solucionar las quejas y reclamaciones de sus clientes es de dos meses.

También, se puede dar el caso de que la entidad de crédito no admita a trámite dicha reclamación (por lo que deberá comunicarlo al cliente reclamante, que tendrá diez días para presentar alegaciones) cuando:

- Falten datos esenciales (por ejemplo, cuando no se diga el motivo).
- Se trate de asuntos que sean competencia de órganos arbitrales, administrativos o judiciales.
- La queja o reclamación no se refiera a operaciones concretas, o no tenga que ver con los intereses y derechos de los clientes legalmente reconocidos.
- Se formulen quejas o reclamaciones ya presentadas por el cliente y resueltas anteriormente.
- Haya transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el reglamento de funcionamiento del servicio de atención.

### **5.4.2 Reclamaciones ante el servicio de reclamaciones del Banco de España.**

Solamente se podrá acceder a este servicio de reclamaciones cuando el reclamante acredite que se ha denegado su reclamación, que ha sido desestimada su petición, o que han transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin una resolución. Si se trata de cuestiones referidas a fondos de inversión o valores, se deberá acudir a la Comisión Nacional del mercado de Valores. Si se trata de asuntos sobre Seguros y Fondos de Pensiones, a la Dirección General de Seguros.

### - **Presentación:**

➤ Por vía telemática: Es necesario tener DNI electrónico u otro sistema de firma electrónica que el Banco de España reconozca.

➤ Por escrito: Existe un modelo oficial en el que, al menos, hay que señalar:

- Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla).
- Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
- Lugar, fecha y firma original.
- Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.
- Se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal al Servicio de Reclamaciones.

### - **Procedimiento:**

- Se abre un expediente por cada reclamación.
- El expediente se inicia con la documentación aportada por el reclamante. Si ésta es incompleta, se requerirá al interesado que la complete en un plazo máximo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.
- Una vez que es válida, la entidad tiene un plazo de 15 días hábiles para remitir sus alegaciones.
- Recibidas las alegaciones, se procede al estudio de la reclamación.
- El procedimiento se paraliza si la entidad reclamada acepta las pretensiones del reclamante o bien se produce el desistimiento voluntario de la reclamación por parte del reclamante.
- Las reclamaciones finalizan con la redacción por parte del Servicio de Reclamaciones de un informe motivado, no vinculante y sin carácter de acto administrativo recurrible.

➤ Si el informe fuera desfavorable para la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al Servicio de Reclamaciones si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

El plazo de resolución es de cuatro meses.

**BANCO DE ESPAÑA**  
EuroSistema

**RECLAMACIÓN**

---

**Reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

**1 Datos identificativos del reclamante<sup>1</sup>**

Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_  
 Razón Social: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_  
 Nacionalidad: \_\_\_\_\_

**2 Entidad y sucursal contra la que se formula la reclamación**

\_\_\_\_\_

**3 Producto o servicio bancario objeto de la reclamación (Marque la casilla correspondiente)**

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Préstamos y créditos           | <input type="checkbox"/> Cheques, letras de cambio, pagaré                       |
| <input type="checkbox"/> Préstamos hipotecarios         | <input type="checkbox"/> Recibos y domiciliaciones                               |
| <input type="checkbox"/> Depósitos a la vista y a plazo | <input type="checkbox"/> Efectos de comercio                                     |
| <input type="checkbox"/> Tarjetas de crédito y/o débito | <input type="checkbox"/> Servicio de cajas y cajeros automáticos                 |
| <input type="checkbox"/> Transferencias                 | <input type="checkbox"/> Otros productos y servicios bancarios. (Detallar) _____ |

**4 ¿Ha iniciado acciones judiciales contra la entidad reclamada?** Sí  No

**5 Breve resumen de su reclamación**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6 Importe de la reclamación:** \_\_\_\_\_ €

**7 Fecha de reclamación al S.A.C. ó Defensor del Cliente Bancario:** \_\_\_\_\_

**8 Breve resumen de la respuesta recibida**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> En los supuestos en que se actúa por representación, el reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.

---

**BANCO DE ESPAÑA**  
EuroSistema

**RECLAMACIÓN**

---

**9 Antecedentes** (Detalle los hechos que han dado lugar a su reclamación, aportando toda la documentación que obre en su poder justificativa de los mismos)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10 Documentación aportada** (Marque la casilla correspondiente)

Escrito enviado al Servicio de Atención al Cliente ó Defensor del Cliente de la Entidad

Escrito de respuesta del Servicio de Atención al Cliente ó Defensor del Cliente de la Entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de los hechos reclamados (detalle en el recuadro inferior)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

El reclamante hace constar que las cuestiones planteadas en la reclamación no han sido objeto de litigio o impugnación ante los Tribunales de Justicia, ni se encuentran pendientes de resolución por parte de un órgano administrativo, arbitral ó judicial.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinataria del mismo la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid.

Firma reclamante: \_\_\_\_\_

Firma Representante<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Si actúa en representación, adjuntar poder para este acto.

Imagen 5.4: Formulario reclamación ante el Servicio de reclamaciones del Banco de España. (Fuente: [http://www.bde.es/f/webbde/RCL/servicio/reclama/ficheros/es/form\\_reclamacion.pdf](http://www.bde.es/f/webbde/RCL/servicio/reclama/ficheros/es/form_reclamacion.pdf))

### 5.4.3 Reclamaciones transfronterizas.

En ocasiones, también se pueden tener algún tipo de conflicto financiero fuera de las fronteras de nuestro país. En este caso, existe la FIN-NET (red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros).

La FIN-NET, que surge por iniciativa de la Comisión Europea, es un sistema transfronterizo de denuncias extrajudiciales creado para resolver conflictos en operaciones financieras en el Área del Espacio Económico Europeo, como transferencias bancarias, retirada de fondos en cajeros automáticos, inversiones transfronterizas. Los objetivos de este sistema son:

➤ Ofrecer acceso fácil y documentado a procedimientos de conflictos extrajudiciales: Este sistema permite que el consumidor se ponga en contacto con el órgano de gestión de quejas o reclamaciones de su propio país de origen, incluso en los casos en los que la empresa o profesional denunciado sea extranjero. En España el centro que tiene competencias en estas materias es el Instituto Nacional de Consumo.

➤ Garantizar el intercambio de información en los sistemas europeos para que las denuncias presentadas se tramiten con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad: Este órgano la facilitará conocer el sistema de solución de conflicto más adecuado y la información sobre el procedimiento que sea necesaria. La denuncia se entregará al órgano miembro de FIN-NET en el propio país de origen, siendo éste el encargado de tramitarla o de remitir la misma al órgano competente en el país del proveedor del servicio.

➤ Establecer un conjunto de garantías mínimas (Recomendación 98/257 de la Comisión), tales como: independencia, transparencia, legalidad, eficacia, libertad.

#### 5.4.4 Reclamaciones por vía arbitral y judicial.

Si el cliente bancario no queda satisfecho con la solución a su conflicto, por los medios expuestos con anterioridad, siempre podrá acudir a un órgano arbitral de consumo, aceptado por las dos partes, o a la vía judicial. No obstante, debe ser consciente de que la vía judicial supone un coste material y un esfuerzo personal. En cambio, esta vía sí es frecuentemente utilizada por las asociaciones de consumidores que ejercen acciones colectivas relacionadas con cuestiones que afectan a un número importante de posibles perjudicados.

### 5.5 ANALISIS DE DOS PRODUCTOS BANCARIOS DE ACTUALIDAD.

Por la gran problemática suscitada en la actualidad, en este apartado analizaremos dos productos bancarios concretos.

#### 5.5.1 Participaciones preferentes.

##### 5.5.1.1 Concepto.

Las **participaciones preferentes** son un producto financiero complejo. Aparentemente se presentan como productos de renta fija, es decir, aquellos que tienen una rentabilidad pactada previamente y una fecha de amortización. Sin embargo, la introducción de cláusulas que hacen depender la rentabilidad

de la disponibilidad de fondos, y la ausencia de plazo de amortización (que suele introducirse solamente a favor de la entidad emisora), convierten el producto en una inversión a perpetuidad, con nula liquidez y cuya rentabilidad depende de la voluntad de la propia entidad participada.

Su principal característica (y la que ha generado la mayor controversia) es su **carácter perpetuo** o, dicho de otro modo, que no tienen fecha de vencimiento. Para poder recuperar el dinero invertido, se pondrá a la venta y se esperará a que otro cliente lo compre, al precio que marque el mercado secundario, que puede ser muy inferior al capital inicial aportado.

En resumen, son productos que han sido comercializados como “garantizados” y que se convierten en inversiones con escasas posibilidades de recuperación y nula rentabilidad.

#### 5.5.1.2 Funcionamiento.

Antes de contratar estos productos, la entidad bancaria debería haber informado al cliente sobre las características, riesgos y costes del producto. Asimismo, de conformidad con la Directiva 2004/39/CE, de 21 de abril relativa a los mercados de instrumentos financieros (Directiva MIFID), la entidad bancaria debería haberse asegurado:

- Que el producto es adecuado al conocimiento y experiencia previa del inversor, para valorar correctamente la naturaleza y riesgo del producto por el cliente (conocido como el “test de conveniencia”).
- Que el producto se ajusta también a los objetivos y situación financiera del cliente (conocido como el “test de idoneidad”).

En la mayoría de los casos, en la comercialización de Participaciones Preferentes por parte de las entidades financieras se ha producido un error o vicio en el consentimiento del cliente, al tratarse de productos a largo plazo, con mucho riesgo y escasa liquidez; y/o han incumplido el deber de facilitar la información de forma transparente, clara y veraz.

El funcionamiento de las preferentes parecía sencillo: Se compraba la participación a un precio determinado, se cobraba la rentabilidad pactada año tras año y, si se quería recuperar el dinero, simplemente se ponían a la venta y en menos de 48 horas se disponía del capital. Sin embargo, eso sólo fue así en época de bonanza. En tiempos de crisis, las preferentes se convertían en una trampa por varios motivos:

- Si la entidad emisora no tiene beneficios ese año, no se cobra el cupón.
- Estos productos cotizan en un mercado secundario en el que, para recuperar la inversión, hay que ponerlos en venta. Si la cotización está baja se puede perder una parte del capital.

➤ Si se dan muchas órdenes de venta y casi ninguna de compra, resulta prácticamente imposible recuperar el capital.

Lo grave y criticado de esta situación es la supuesta práctica irregular de los bancos y cajas, relativa a la falta de información sobre los riesgos que entrañaban estos productos, especialmente en relación con su liquidez.

Llegados a esta situación, debemos señalar que aquella persona afectada por la suscripción de un producto, de cuyas verdaderas características no ha sido informado, tiene varias opciones de impugnación otorgadas por la ley, con independencia de lo que dijera expresamente el contrato que firmó. Estas opciones se valorarán atendiendo a la situación concreta del afectado. En ocasiones cabe impugnar el contrato de manera íntegra, ante la existencia de “dolo” (engaño) o “error”, mientras que en otros casos será más aconsejable solicitar una indemnización por los perjuicios sufridos como consecuencia del incumplimiento contractual, de quien debió asesorar adecuadamente a su cliente. En ocasiones se reclamará de forma individual o, cuando el caso concreto lo requiera, podrán actuar varios afectados de manera conjunta.

### 5.5.1.3 Soluciones dadas por parte de las entidades bancarias.

La entrada en vigor de la normativa Basilea III el 01 de enero de 2013 (según la cual las participaciones preferentes dejarán de servir al banco para reforzar su capital), provocó que a finales del año 2011, algunas entidades bancarias comenzasen a realizar **ofertas de canje** a los clientes con participaciones preferentes.



Imagen 5.5: Manifestaciones participaciones preferentes.  
(fuente: [www.finanzas.com](http://www.finanzas.com))

Analizadas las opciones y sus consecuencias, el cliente puede:

- **Aceptar el canje.** La principal ventaja es que se libra de un producto perpetuo, aplicando una fecha límite, más o menos cercana, a la inversión. El problema es que puede perder una parte del capital en el proceso. Es la opción más segura, aunque se puede firmar un acuerdo con el que se está del todo de acuerdo, el cliente se librará de un producto perpetuo y sin liquidez.
- **Conservar las preferentes.** Puede quedarse con las preferentes y seguir cobrando su cupón anual, siempre que la entidad tenga beneficios. El problema es la falta de liquidez y que si pretende recuperar su dinero tendrá que venderlo en el mercado secundario, algo que se prevé muy difícil.

### 5.5.1.3 Respuestas judiciales.

Existen resoluciones judiciales a favor de ambas partes, valorando las circunstancias concretas que concurrieron en la contratación.

- **Sentencias a favor de los clientes:** Se condena a la entidad bancaria y se indemniza a los clientes que adquirieron este producto, con fundamento en la falta de información recibida y un asesoramiento de manera incorrecta, insuficiente y engañosa. Como ejemplo de casos concretos tenemos:

El juzgado número 1 de Cambados (Pontevedra) condenó a Novagalicia Banco a devolver 7.560 euros más intereses a una inversora que invirtió en preferentes en el año 2008, al considerar que la cliente del banco no recibió la información adecuada ni suficiente sobre el complejo instrumento financiero que contrataba. En esta misma línea, el Juzgado de Primera Instancia nº3 de Girona condenó a Catalunya Caixa a devolver 6.000 euros a un cliente que invirtió en preferentes a principios de 2010, sin conocer su alto riesgo, declarando nulo el contrato de compra de este producto.

- **Sentencias a favor de las entidades bancarias:** Hay casos de reclamaciones en las que los Tribunales fallan a favor de las entidades bancarias, en la comercialización de productos de alto riesgo. Se basan en una cuestión de valoración de la prueba, es decir, determinar básicamente cómo se han dado las siguientes circunstancias:

- Información en la fase precontractual. Si esta fue suficiente para comprender el riesgo de los productos.
- Perfil del inversor. No es suficiente que sea minorista, sino que se tendrá en cuenta su edad, formación y, sobre todo, el conocimiento de este tipo de inversiones por haber contratado los mismos o similares productos en otras ocasiones.
- Comunicaciones con el banco antes y después de la inversión.

En definitiva, acreditar que el demandante sabía lo que hacía y a lo que se arriesgaba. Ejemplos de ello, son la SAP Madrid (sección 25) 6 de julio de 2012 (sentencia nº 370/2012) y la SAP Zaragoza (Sección 5) 3 de febrero de 2012 (sentencia nº 58/2012).

En la primera de ellas, se determina que el reclamante es una persona conocedora del riesgo que implican las preferentes debido a que, con anterioridad al presente litigio, había comprado y vendido otros productos financieros similares a otras entidades. Así, entiende la Audiencia Provincial, que no consta vicio de consentimiento ni conducta irregular de la entidad bancaria, así como tampoco incumplimiento de contrato.

En la segunda sentencia, la sala de la Audiencia Provincial dictamina que, a la vista de las características personales de la demandante (licenciada en Derecho e interventora municipal de profesión), del hecho de haber realizado previamente operaciones de este tipo y la información verbal facilitada por la entidad bancaria; no se infringió la obligación de información que la ley establece. Dando por hecho que ella conocía la naturaleza, ventajas e inconvenientes de este producto financiero.

## **5.5.2 La ejecución de hipotecas.**

### **5.5.2.1 Concepto de hipoteca.**

El préstamo hipotecario es un contrato por el cual una entidad financiera concede a una persona una cantidad de dinero (capital) para la adquisición de una vivienda. Ésta se comprometerá a devolver el capital más unos intereses, en un plazo determinado y mediante pagos periódicos (cuotas).

La principal característica es que la devolución del dinero queda garantizada con la vivienda, la entidad prestamista puede recuperar la cantidad pendiente de cobro mediante la venta en pública subasta del bien hipotecado. En caso de impago cabe la opción de que la entidad acreedora acuda a los tribunales pidiendo la ejecución de la hipoteca, pudiendo provocar el embargo de la vivienda y su subasta. Si el precio obtenido en la subasta no cubriera el importe de la deuda, el deudor responderá también con sus bienes presentes y futuros. Según se haya pactado en el contrato, puede haber una ejecución judicial o una ejecución extrajudicial de la hipoteca.

### **5.5.2.2 Problemática actual.**

Un problema de máxima actualidad es el desahucio por impago de préstamos hipotecarios. Todos los días, en los últimos meses, vemos en los medios de comunicación como multitud de familias no pueden abonar las cuotas de sus hipotecas y, por ello, son desalojadas de sus viviendas.

El origen de esta situación se puede ubicar durante del boom inmobiliario, cuando las entidades de crédito financiaban, de manera excesivamente frecuente, el 100% o, incluso, el 120% del valor de tasación de la vivienda a sus clientes, haciendo caso omiso al control de riesgo. Por otro lado se produjo un endeudamiento excesivo de los ciudadanos que, para hacer frente a la compra de una vivienda, tenían que contar con una suma elevada de dinero, a devolver durante muchos años.

La situación se empezó a agravar cuando la crisis económica dejó a muchos trabajadores y autónomos sin ingresos, siendo imposible hacer frente a sus pagos. Por otro lado, el número de ejecuciones hipotecarias ha aumentado en los últimos años, siendo frecuente que las subastas quedan desiertas (ya que casi nadie quiere comprar y mucho menos quien consigue un préstamo de las entidades bancarias en condiciones aceptables). En este caso, la Ley permite actualmente a los bancos adjudicarse el piso por el 60% del valor. De esta forma, los clientes deudores siguen debiendo el resto de la deuda, los intereses de demora y las costas.



Imagen 5.6: Ejecución Hipoteca (fuente: [www.conmadrid.com](http://www.conmadrid.com))

### 5.5.2.3 Medidas adoptadas por el Gobierno.

Ante esta realidad social y la presión ciudadana, el Congreso aprobó el 30 de junio de 2011 una serie de medidas para reformar el sistema de ejecución hipotecaria (**Real Decreto ley 8/2011, de 1 de julio** “de medidas de apoyo a los deudores hipotecarios, de cancelación de deudas con empresas y autónomos contraídas por las entidades locales, de fomento de la actividad empresarial e impulso de la rehabilitación y de simplificación administrativa. BOE de 7 de julio de 2011), que incluye las siguientes:

- Elevar la parte del sueldo que no se puede embargar a las personas que están en curso de ejecución hipotecaria. La cantidad se elevó a 961 euros, que resulta de sumar un 50% al salario mínimo interprofesional (SMI) de 641€. El importe se incrementará en un 30% adicional del SMI por cada miembro que no disponga de ingresos propios.

- Aumentar el porcentaje del valor de tasación al que las entidades financieras se quedan con los inmuebles cuando se queda desierta la subasta. La LEC fija dicho porcentaje en un 50% del valor de tasación, lo que implica que los compradores que han perdido su piso, solo recibirán la mitad del precio tasado al concederse el crédito. El consejo de ministros fijó el porcentaje en un 60%.

- Incentivar a las entidades para que informen del crédito de responsabilidad limitada. Lo que se pretende es que la banca ofrezca más hipotecas que se constituyen únicamente sobre la vivienda, de forma que si el comprador no puede pagar el crédito bastaría con entregar la casa y la deuda estaría saldada.

- Analizar y supervisar las exigencias para la concesión de créditos hipotecarios, a fin de evitar cláusulas abusivas, con especial atención a las cláusulas del suelo que perjudican al cliente.

- Agilizar y dar mayor transparencia al sistema de subastas, lo que reduciría el número de inmuebles con el que se quedan los bancos. Se pide acelerar las subastas judiciales electrónicas que complementen las presenciales con pujas a través de internet. Para incentivar las subastas el decreto ley estableció que los postores deberán depositar un 20% del bien ejecutado, cuando hasta ahora se exigía el 30%.

Según la opinión de los expertos, estas medidas son insuficientes aunque van en la dirección correcta.

El 15 de noviembre de 2012, el Gobierno aprobó el **Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre**, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, por el cual se establece la paralización del procedimiento de desahucio durante un periodo máximo de dos años. Para poder optar a esta moratoria, la unidad familiar deberá tener unos ingresos máximos de 1597 euros mensuales, la cuota hipotecaria sea superior al 50%

de los ingresos netos, el bien inmueble sea el único en propiedad y que cumple con uno de los siguientes requisitos:

- Familia numerosa.
- Familia monoparental con dos o más hijos a cargo.
- Unidad parental de la que uno de ellos sea menor de tres años.
- Unidad familiar con un miembro de la familia tenga reconocida una discapacidad superior al 33%, tenga una incapacidad laboral o que uno de los miembros tenga una relación de tercer grado con otra persona (abuelo a cargo) en situación de dependencia o enfermedad grave;
- Unidad familiar en la que el deudor haya agotado la prestación por desempleo.
- Unidad familiar en la que sea víctima de violencia de género.

Según los estudios realizados, este nuevo decreto es una solución provisional, que va dirigido a un porcentaje muy pequeño de la población. La solución debería pasar por estudiar la viabilidad de la dación en pago en supuestos concretos, la promoción del alquiler social, la racionalización del valor de tasación y adjudicación de las viviendas en caso de impago y la reducción de los intereses de demora en caso de impago de las cuotas hipotecarias. Así, en febrero de 2013, se presentó ante el Congreso de los Diputados una **iniciativa legislativa popular contra los desahucios** promovida por la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) y que cuenta con más de 1.400.000 firmas, proponiendo:

- Dación en pago retroactiva: Entrega de la vivienda a la entidad financiera a cambio de quedar libre de toda deuda.
- Paralización de los desahucios: En todos los casos en que la vivienda sea vivienda habitual y el impago de la hipoteca se deba a motivos ajenos a la propia voluntad.
- Alquiler social: El ejecutado podrá seguir en la vivienda pagando un alquiler no superior al 30% de sus ingresos mensuales durante cinco años.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJCE) ha declarado en su Sentencia de 14 de marzo de 2013 la incompatibilidad de la actual legislación sobre ejecuciones hipotecarias y el Derecho Comunitario (Directiva 93/13/CEE). Por ello, cabe la suspensión del proceso de ejecución en aquellos casos en los que se hayan impugnado por abusivas cláusulas del contrato de préstamo.

Se trata de un problema legislativo que debe ser solventado por el legislador español, los jueces pueden aplicar directamente la Sentencia y

ampararse en ella para suspender aquellos procesos de ejecución en los que se den las condiciones establecidas por el TJUE.

Ante esta situación, se ha aprobado la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social (BOE núm. 116 de 15 de Mayo de 2013). Sus novedades son:

|  | ANTERIOR          | REFORMA                                    |
|--|-------------------|--|
| <b>TASACIONES</b>  |                   |  |
| Participación de bancos en Sociedades de Tasación                      | 25%               | 10%  |
| Aceptación tasación homologada del cliente                             | NO                | SI   |
| <b>HIPOTECAS</b>   |                   |  |
| Plazo máximo   | 40 años           | 30 años                                    |
| Aceptación de productos financieros complejos (swaps, multidivisas...) | Escritura pública | Documento aparte                           |
| <b>EJECUCIONES</b>   |                   |  |
| Mensualidades impagadas para ejecución                                 | 2                 | 3  |
| Intereses de demora  | 20-25%            | Euribor *3                                 |
| Valor de adjudicación  | 60%               | 70%  |
| Plusvalía venta futura resta de deuda pendiente                        | NO                | 50%  |
| Posibilidad condonación deuda por jueces                               | NO                | 35% (pago en 5 años)<br>20% (pago 10 años) |
| <b>SUBASTAS</b>  |                   |  |
| Aval para participar en subastas                                       | 20%               | 5%   |
| Subastas extrajudiciales offline                                       | NO                | SI   |

### CONCLUSIONES.

Como hemos podido ver en el capítulo segundo, cuatro son las administraciones que dictan normas y se reparten parcelas normativas. Las competencias y legislaciones de la Unión Europea, Estado, Comunidades Autónomas y Entes Locales se entremezclan, resultando en ocasiones demasiado complejas.

La creciente preocupación por los derechos de los consumidores desde esas administraciones y las distintas asociaciones existentes, han llevado a la creación de mecanismos concretos para su defensa en vía administrativa, tales como el sistema de arbitraje y la mediación; así como órganos como lasOMIC, que nos informan y asesoran. En muchos casos son altamente efectivos y dan una adecuada solución a los conflictos que se suscitan, pero en los que es fundamental y necesaria la voluntad conciliadora del empresario o proveedor. Basta recordar aquí los tristes casos de las participaciones preferentes y los desahucios, de difícil solución.

En el caso de la defensa en vía judicial, es cara, lenta y en reclamaciones de escasa cuantía, nada recomendable.

Si bien, en el comercio tradicional la defensa de los derechos está clara y detallada, no ocurre lo mismo en el consumo electrónico y a través de las nuevas tecnologías. El desarrollo de contenidos por internet y de aplicaciones tecnológicas avanza sin piedad. La tarea del legislador y del regulador es cada vez más intensa, por tanto se deben desarrollar mecanismos de control normativo que prevean la protección de los derechos de los ciudadanos.

Como propuesta, para facilitar el trabajo de todas las partes implicadas, tal vez sería conveniente recoger toda la normativa en un “**Código de Consumo**”, donde, de forma similar al Derecho Penal, exista una parte general, donde se recojan principios, derechos y otros aspectos importantes, y una parte especial dedicada a especificar la normativa de sectores concretos.

**BIBLIOGRAFIA.**

- **LASARTE ÁLVAREZ, C.** (2010): Manual sobre protección de consumidores y usuarios. Dykinson, Madrid.
- **PIPAÓN PULIDO, J.G** (2010): Derechos de los Consumidores. Lex Nova, Valladolid.
- **LARROSA AMANTE, M.A** (2011): Derecho de Consumo, protección legal del Consumidor. Grupo Editorial El Derecho y Quantor SL, Madrid.
- **MARTÍN OVIEDO, J.M** (2010): Memento práctico Consumo 2010-2011. Francis Lefebvre, Madrid.
- **CONSERJERÍA DE FOMENTO, JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN** (2009): Guía del Comercio Electrónico para el Consumidor. En [http://www.lasalina.es/juventud/img\\_pub/2010/100303\\_GuiaComercioElectronico.pdf](http://www.lasalina.es/juventud/img_pub/2010/100303_GuiaComercioElectronico.pdf)
- **ARAG LEGAL SERVICES SL:** Guía Práctica: Derechos de los Consumidores. En <http://www.arag.es/ficha-guia?entidad=Guia&id=2>
- **BUENAS TAREAS.COM** (2010): Ensayo sobre la evolución de la Defensa Al Consumidor. En <http://www.buenastareas.com/ensayo/Evolucion-De-La-Defensa-Al-Consumidor/241210.html>
- **MOCHON, F.** (2012): “La ejecución hipotecaria y la dación en pago”. El Notario del siglo XXI, (revista online 41). En [http://www.elnotario.com/egest/noticia.php?id=2891&seccion\\_ver=0](http://www.elnotario.com/egest/noticia.php?id=2891&seccion_ver=0).
- **OMIC Ayuntamiento de Soria** (2011): Jornadas Sobre Consumo. La OMIC, Funciones y Servicios que Presta.
- **OMIC Ayuntamiento de Soria** (2011): Jornadas Sobre Consumo. Vías de Reclamación.
- **CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR:** <http://cec.consumo-inc.es/>
- **INSTITUTO DEL CONSUMO:** <http://www.consumo-inc.gob.es/>
- **LEGISLACIÓN:** <http://noticias.juridicas.com/>
- **PORTAL DE CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN:** <http://www.consumo.jcyl.es/>
- **PORTAL DEL BANCO DE ESPAÑA:** <http://www.bde.es/>
- **PORTAL DE FACUA:** <http://www.facua.org/es/>
- **PORTAL DE CECU:** <http://www.cecua.es/>
- **PORTAL DE OCU:** <http://www.ocu.org/>
- **COMPARADOR DE PRODUCTOS FINANCIEROS:** <http://www.helpmycash.com/>
- **WIKIPEDIA:** <http://es.wikipedia.org/>
- **UNIVE SERVICIOS LEGALES:** <http://www.unive.es/>
- **BLOG SOBRE ACTUALIDAD JURIDICA Y POLITICA:** <http://hayderecho.com/>
- **WEB OFICIAL DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA POPULAR PARA REFORMAR LA LEY HIPOTECARIA:** <http://www.quenotehipotequenlavidia.org/>; <http://mifirma.com/>