

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

**LAS CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION EN
LOS CONTRATOS CON CONSUMIDORES**

Autora: M^a Carmen Carpio Castaño

Tutor: Don Jesús Cebrián Arranz

Año académico: 2015/2016

INDICE:

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCION Y JUSTIFICACION..... | 1 |
| 2. LA LEY 7/1998, de 13 de ABIL, SOBRE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION (LCGC)..... | 4 |
| 2.1. Ámbito de aplicación..... | 4 |
| 2.2. Tipos de contratos..... | 5 |
| 2.3. El contrato..... | 11 |
| 2.4. El desistimiento..... | 17 |
| 3. CONTRATOS EXCLUIDOS..... | 25 |
| 3.1. Contratos administrativos..... | 25 |
| 3.2. Contrato trabajo..... | 26 |
| 3.3. Contrato constitución sociedades..... | 26 |
| 3.4. Contrato reguladores relaciones familiares..... | 27 |
| 3.5. Contrato sucesorios..... | 28 |
| 4. LA NULIDAD..... | 29 |
| 4.1. Inexistencia y nulidad..... | 30 |
| 4.2. Anulabilidad..... | 32 |
| 4.3. Rescisión..... | 34 |
| 5. LAS ACCIONES COLECTIVAS Y EL REGISTRO CGC..... | 35 |
| 5.1. Acciones de cesación, retractación y declarativa..... | 35 |
| 5.2. Acciones de cesación..... | 35 |
| 5.3. Acción de retractación..... | 36 |
| 5.4. Acción declarativa..... | 36 |
| 5.5. Registro de Condiciones Generales..... | 38 |
| 6. CONCLUSIONES Y VALORACION PERSONAL..... | 40 |
| 7. BIBLIOGRAFIA..... | 42 |

1.-INTRODUCCIÓN:

La transformación de los contratos tiene relación con el análisis histórico del contrato, comenzando por las formas primitivas que ya en Roma se expresaba del siguiente modo: *“si el deudos no me reembolsa, será damnatus”*, pasando por los contratos verbales, que establecían un compromiso, en el que el incumplimiento de la promesa tenía apariencia de delito religioso, los contratos escritos que por su formalidad consistían en una inscripción realizada en el registro *“el codex accepti et expensi”*, los contratos reales en los que la exigencia dejaba lugar a la entrega de la cosa como derivación del acuerdo de voluntades y constituyeron un gran avance en la evolución del derecho; tenemos que tener en cuenta que los contratos surgen por la necesidad de dar certeza jurídica.

Ya en la edad media debido a las condiciones económicas tan precarias, constantes guerras..., escasez de comunicación..., y cultura encerrada en monasterios, no hay aportaciones importantes en la evolución del contrato. Se desarrollan contratos como la promesa, uno de los contratos destacados de la época es el contrato de feudo, en el que ponían frente a frente a quien *“iba a servir y a quien deseaba ser jefe”*.

A partir del siglo XI la época feudal, en Francia, se plasma jurídicamente mediante el derecho romano, hay una época más primitiva que lidera el método verbal, una época de cambio en la que el apuro económico exige el contrato real, y una tercera época en la que el entendimiento comienza a exigir para dar lugar a las obligaciones y los derechos.

La edad moderna se caracteriza porque predomina el derecho escrito sobre el derecho que no está escrito.

El contrato en el código napoleónico en el que la materia quedaba incluida en el Libro Tercero *“De los contratos o las obligaciones convencionales en*

general”, donde dice el artículo 101 “*El contrato es un convenio por medio del cual una o diversas personas se obligan hacia otra a varias personas a dar, a hacer o no hacer alguna cosa*”.

En la evolución jurídica de México son tres las instituciones que plasman las nuevas preferencias del código Civil de 1928: “*la propiedad, la responsabilidad y el contrato*”, el contrato, éste último como origen de las obligaciones, los más representativos son compraventa y arrendamiento.

Ya en España las condiciones generales de la contratación surgen como consecuencia de la exigencia de estudiar las necesidades del tráfico jurídico. El empresario tiene la prioridad de distribuir sus productos y lo hace a través de los contratos, de ésta manera introduce una mayor eficacia y rapidez en el tráfico jurídico, pero las condiciones generales pueden constituir al mismo tiempo el origen de abusos y desequilibrios en la contratación.

En la mayoría de los contratos la igualdad entre las partes es exclusivamente teórica, debido a que una de las partes ocupa una situación económica muy fuerte y privilegiada que permite imponer su voluntad a sus clientes.

Se perfila así, como características de las condiciones generales, sus predisposición y su imposición por una de las partes no pudiendo la otra parte influir en su contenido.

Respecto al tema que tratamos en este Trabajo de Fin de Grado, podríamos apostillar que hoy en día los derechos de los consumidores son establecidos al elaborar las leyes para evitar situaciones fraudulentas e injustas que es lo que conocemos como Ley de protección al consumidor, la mayoría de estas situaciones se podrían evitar si el consumidor fuera conocedor de sus derechos y denunciara las acciones ilícitas.

Aquí es donde, los titulados en Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos tienen un amplio campo de trabajo, examinando, comentando, gestionando, redactando y negociando los contratos de adhesión, pudiendo asesorar a empresarios y consumidores, o a cualquier usuario o consumidor apoyándolo en la toma de decisiones.

Los titulados en Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, podrán orientar a los empresarios para la redacción de las cláusulas de condiciones generales que incluyan en sus contratos y además, aconsejar a los consumidores sobre la actuación ante un contrato con condiciones generales, pudiendo diferenciar entre cláusulas que deben incorporarse de las que no cumplen con los requisitos de legalidad que indica la ley, teniendo capacidad suficiente para resolver y gestionar cualquier situación que pudiera encontrarse debido a la destreza adquirida en la ejecución del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

2.- LA LEY 7/1998, de 13 DE ABRIL, SOBRE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN. AMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO, TIPOS DE CONTRATOS, CONTRATOS Y EL DESISTIMIENTO:

2.1.-Ambito de aplicación:

Esta ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC) es la encargada de proteger los intereses de los consumidores y usuarios, y de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su propia actividad.

El artículo 1 LCGC indica la condición necesaria para que una cláusula contractual tenga la categoría de condición general de la contratación.

Entendemos por definición de condiciones generales de la contratación las cláusulas que cumplen:

.Predisposición: Aquí la cláusula está preparada por una de las partes contratantes, ha de prepararse previamente, o bien por el empresario, por un asesor, por un notario, un abogado...siempre con anterioridad a la firma de un contrato.

.Imposición: Es aquella cuya inclusión al contrato está obligando a la otra parte contratante, que no tiene capacidad de negociación y sólo puede alcanzar el bien o el servicio mediante la aprobación de la cláusula del contrato.

.Pluralidad: Podemos decir que están redactadas con la finalidad de ser incorporadas a la gran mayoría de los contratos.

Quedan fuera de la aplicación de ésta Ley, las cláusulas “negociadas individualmente” puesto que no cumplen las condiciones, porque no han sido preparadas o porque no han sido incluidas a través de la conformidad de las partes.

Los contratos realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario son los llamados contratos con consumidores y usuarios.

Los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en lo que no esté establecido en leyes especiales o no esté establecido en ésta norma por el derecho común aplicable a los contratos.

“La regulación sectorial de los contratos con los consumidores y usuarios deberá respetar el nivel de protección dispensado en esta Ley, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa”

2.2.-Tipos de contratos.

El “contrato de venta” podemos decir que es el contrato a través del cual el empresario transfiere o se compromete a transferir a un consumidor el derecho de ciertos bienes y el citado consumidor paga o se responsabiliza a pagar su precio, incluidos los contratos cuyo objeto esté constituido a la par por bienes y por servicios.

El “contrato de servicios” son aquellos contratos con exclusión de un contrato de venta, por el cual el empresario entrega o se obliga a prestar un servicio al usuario y al consumidor y éste se obliga a abonar o bien abona su precio.

El “contrato complementario” es un contrato por el cual el usuario y consumidor obtiene bienes o servicios sobre el fundamento de otro contrato consabido con un empresario, comprendidos los contratos a distancia o los realizados fuera de la empresa, y éstos bienes o servicios sean facilitados por el empresario o por un tercero fundamentados en un acuerdo entre dicho tercero y el empresario.

El “establecimiento mercantil” es todo montaje inmueble de “venta al por menor” en la que el empresario ejercita su trabajo de forma inalterable; *“ o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual”*.

Los “bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario”, todo bien no prefabricado para su ejecución es concluyente en la selección o determinación individual del consumidor y usuario.

El “soporte duradero” es todo instrumento que permite al usuario y al empresario hacinar todos los informes que se le hayan establecido particularmente de manera que se pueda examinar en un tiempo en consonancia con los motivos de dicha información y le autoriza su idéntica reproducción. Entre los que se encuentra el papel, las memorias USB, los soportes duraderos, los CD-ROM, los DVD, los discos duros de ordenador o las tarjetas de memoria, los mensajes SMS, así como los correos electrónicos.

El “servicio financiero” son todos los servicios bancarios, de seguros, de pensión privada, de crédito, de pago o de inversión.

La “subasta pública” es el procedimiento de ajuste competitivo y transparente por el cual el empresario brinda servicios o bienes a los consumidores y usuarios que puedan acudir o acudan a la subasta en persona, se dirige por un subastador y el adjudicatario estará forzado a comprar los bienes o servicios.

En el “contenido digital” se van a producir y suministrar datos en formato digital.

La “garantía comercial” es aquella obligación aceptada por un productor o bien por un empresario contra al usuario y al consumidor, asimismo de los deberes legales de reintegrar el precio pagado, del depósito de conformidad, reemplazamiento del bien o la entrega del servicio, en cualquier caso de incumplimiento de las determinaciones o en algún caso

relacionado con la conformidad del bien con el contrato, contados en el certificado de la garantía o en el de la publicidad, de la que se dispone antes o en el momento de la realización del contrato.

“El Artículo 59 bis introducido por el apartado once del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (B.O.E 28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014. Efectos/Aplicación: 13 junio 2014”.

Antes de que el consumidor quede obligado por una oferta u contrato, el empresario deberá proporcionar de forma comprensible y clara toda la información importante, auténtica y suficiente sobre los rasgos del contrato, y sobre todo de sus condiciones jurídicas y económicas. Esto se aplicará también a los contratos de gas o electricidad, para el suministro de agua, calefacción...y todos aquellos cuya naturaleza se definen como susceptible de individualización.

Las cláusulas generales deben ser transparentes y ser comprendidas sin dificultad comenta Isabel González Pacanoluska e indica que *“ La transparencia se refiere literalmente a la redacción de las cláusula; pero sin duda puede referirse tanto a una cláusula individualmente considerada, como a todo el contrato: unas condiciones generales excesivamente largas, sin apartados ni enunciados, pueden tener una redacción sencilla y clara, pero consideradas en su conjunto no ofrecen la transparencia que razonablemente puede exigirse porque obligan al adherente a leer con cuidado todo el clausulado para encontrar aquello que le interese”¹.*

1 .Alvarez Olalla, P. et al, Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, Aranzadi, 2000, Pag 188.

Se tiene que facilitar lo que se incluye en el contrato al usuario para que pueda consentir la recepción del mismo, sólo puede aceptarse lo que previamente se ha conocido. Para poder incluir las condiciones generales el empresario debe conocerlas en su totalidad en el mismo momento de celebrar el contrato.

El contrato tiene que ser firmado por las dos partes intervinientes y deberá hacer mención a las condiciones generales incluyéndolas, aceptándolas las condiciones y previamente el usuario ha debido ser informado sobre la existencia de las mismas y se le debe facilitar un ejemplar.

Isabel González Pacanowska opina que *“si en el propio documento contractual, entendido como aquel en el que constan las partes en el contrato y la descripción de los elementos esenciales, además de las menciones habituales de lugar y fecha de celebración, se incorporan las CGC y constan antes de la firma puede entenderse cumplida la exigencia de proporcionar información suficiente sobre la existencia de las CGC y la voluntad de incorporarlas al contrato. Si las CGC, o partes de ellas, se encuentran después de la firma, en el reverso del documento contractual o en el documento anexo, en el texto del contrato que aparece amparado por la firma debe haber una referencia expresa a la existencia de las CGC”*.²

Son destacadas las obligaciones de información sobre servicios y bienes creadas en esta norma y las que resulten de aplicación y, además:

a) *“Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios”*.

2. Alvarez Olalla, P, et al, Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, Aranzadi, 2000, Pág 154

b) *“La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe”.*

c) *“El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales”.*

“En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares”.

d) *“Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio”.*

e) *“Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales”.*

f) *“La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución”.*

“Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio”.

g)“La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación”.

h)” La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo”.

i) “La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional”.

J) “Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos”.

K)”El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21-4”.

La información derivada del contrato debe proporcionarse al usuario y al consumidor al menos en castellano y de una forma totalmente gratuita.

Justo antes de que el usuario y el consumidor queden obligados respecto de un contrato u oferta, el empresario tendrá que solicitar su aprobación expresa para todos los pagos añadidos a la cantidad concertada para la exigencia contractual del empresario. Los complementos cuya opción no es obligatoria se deben informar claramente y de forma comprensible, y su admisión por parte del consumidor y usuario será realizará sobre una posibilidad de opción de inclusión. Si el empresario no ha conseguido el

consentimiento expreso del usuario y consumidor, pero éste ha sido deducido mediante opciones por defectos que éste debe no aceptar para evitar el pago adicional, el usuario y consumidor tendrá derecho al reembolso del mismo. Es al empresario al que le corresponde demostrar el cumplimiento de este tipo de exigencias.

Los empresarios no podrán realizar facturas a los usuarios, por la utilización de ciertos medios de pago, ni para cargos que sea elevado el coste soportado por el empresario por la utilización de dichos medios.

La publicidad, promoción y la oferta de los servicios y bienes se adecuará a su género, aprovechamiento, particularidad o propósito y a las obligaciones jurídicas o económicas de la contratación.

El contenido de la campaña publicitaria, de la oferta, y de las ayudas propias de cada bien o servicio, las obligaciones jurídicas o económicas y garantías establecidas serán aplicables por los consumidores y usuarios, aún cuando no consten en el contrato celebrado o en el escrito o comprobante recibido y además se deberán tener en cuenta en la resolución del principio de aprobación en el contrato.

No obstante si el contrato llevado a cabo incluyese cláusulas más provechosas, éstas se mantendrían sobre el contenido de la promoción o de la oferta.

2.3.- El contrato.

En la contratación con usuarios o consumidores deberá constar de forma evidente la voluntad de contratar o la de poner fin al contrato.

Están prohibidas, en los contratos con usuarios y consumidores, las cláusulas con impedimentos onerosos o que no tengan una proporción debida para el ejercicio de los derechos determinados para el consumidor.

En los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo están vedadas las cláusulas que fijen plazos con un periodo de tiempo excesivo o bien límites que aparten el derecho de cualquier consumidor a terminar el contrato.

El usuario y consumidor puede ejercitar el derecho a poner fin al contrato en la misma manera en la que lo celebró, sin ser sancionado o ningún tipo de cargas onerosas, como puede ser la pérdida de las cantidades abonadas anticipadamente, abonar cantidades por servicios no prestados, fijación de indemnizaciones no correspondientes con los daños causados.

Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos se debe contemplar el procedimiento por el cual el consumidor y usuario puede ejercer el derecho a finalizar dicho contrato.

En los contratos con usuarios y consumidores se tiene que facilitar justificante, documento o bien copia que de credibilidad a las condiciones del negocio, incluyendo las condiciones generales de la contratación, tiene que ser reconocidas y firmadas por el consumidor, cuando sean empleadas en la contratación.

En los contratos celebrados con consumidores, las cláusulas no negociadas no cumplen el requisito de comprensibilidad “ *si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura*”. Art. 25 b), de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16

de noviembre. “Sin embargo, conviene diferenciar dos fenómenos. El primero se produce cuando todas las cláusulas han sido puestas en conocimiento de los interesados en el momento en que éstos dan su conformidad (es la –letra chica-) de los contratos de seguros, de suministro, de electricidad, etc). El segundo se da cuando han quedado fuera del contrato, y el contratante parece adherirse a ellas (cuando se compra un billete en un transporte público no se nos dice cuáles son las condiciones del contrato que celebramos). Esta distinción ha permitido doctrinalmente separar lo que son contratos de adhesión y lo que son condiciones generales de la contratación”.³

La formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legalmente deba realizarse por escrito o en otro soporte de naturaleza duradera, salvo lo previsto en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública.

En los contratos con consumidores y usuarios, tendrán éstos derecho a recibir la factura en papel. La emisión de la factura electrónica estará supeditada a que el empresario haya obtenido anteriormente consentimiento del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá especificar la forma en la que se deberá recibir la factura electrónica, y la probabilidad de que el destinatario que haya facilitado su consentimiento pueda rescindir y la forma en la que puede hacerlo.

3. Díez-Picazo y Ponce de León, Luis, Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, Civitas, 2002. Pág 68-69

El derecho del usuario y consumidor a recibir la factura en papel no podrá nunca estar condicionado al pago de ninguna cantidad económica.

Los contratos con los consumidores y usuarios se crean en beneficio del consumidor, según el principio de buena fe objetiva, incluso en los supuestos de omisión de información destacada.

En la contratación con consumidores y usuarios no se podrá hacer obligatoria el que comparezca el consumidor y usuario para la formalizar cobros o pagos, debiéndose garantizar la constancia del acto realizado.

El recibimiento de los bienes comprados mediante un contrato de venta, a no ser que los interesados concierten otra cosa distinta, el empresario hará llegar los bienes mediante el traspaso de su posesión material o control al usuario y consumidor, sin que exista retraso y en un plazo máximo de 30 días naturales contando desde la celebración del contrato.

Si el empresario incumple su obligación de entrega, el usuario y consumidor lo emplazará para que cumpla en un plazo añadido apropiado a las condiciones. Si el empresario no hace entrega de los bienes en dicho plazo añadido, el consumidor y usuario tendrá derecho a concluir el contrato.

Todo esto último tendrá un fin determinado cuando el empresario no quiera entregar los bienes o el plazo de entrega sea sustancial a la vista de todas las circunstancias que coincidan en su celebración o bien cuando el consumidor y usuario comuniquen al empresario, antes de que se celebre el contrato, de que es fundamental la entrega antes de una fecha concreta.

En tales casos, si el empresario incumple su obligación de dar todos los bienes en el plazo pactado con el usuario y consumidor, o en el plazo fijado, el usuario y consumidor tendrá derecho a extinguir el contrato de inmediato.

Una vez que se haya rescindido el contrato, el empresario debe iniciar el reembolso, sin ningún retraso indebido, del dinero abonado por el usuario y consumidor. En caso de cualquier retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el usuario y consumidor podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, dejando a salvo su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que sobrepasen dicha cantidad.

Le corresponde al empresario demostrar el cumplimiento de los plazos.

Queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de gas, agua, o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios que no haya solicitados, cuando éstos envíos y suministros tengan incluida una pretensión de pago.

Si se hace así, y sin perjuicio del incumplimiento que ello suponga, el consumidor y usuario no estará obligado a su devolución, ni se le podrá solicitar ningún pago por parte del empresario que envió el bien que no fue solicitado. En éste caso, la no respuesta del consumidor y usuario al citado envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no será entendido como consentimiento.

“En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad-cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado al nuevo suministrador, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente”.

Si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños sufridos, tendrá derecho a una indemnización por los daños, gastos y perjuicios que se le hubieran causado.

Las normas de derecho internacional privado nos indica que: *“ La Ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) número 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), así como por las demás disposiciones del Derecho de la Unión Europea que les sean de aplicación. Cuando no se haya podido*

determinar el contenido de la ley extranjera, se aplicará subsidiariamente la ley material española”.

2.4.-El desistimiento.

Entendemos por desistimiento de un contrato la capacidad del usuario y consumidor anular el contrato celebrado, haciéndoselo saber a la otra parte o notificándose en un plazo establecido para ejercitar ese derecho, sin que tenga que justificar ésta decisión y sin penalización de ningún tipo.

Son totalmente nulas de pleno derecho las cláusulas que se puedan poner al usuario como el castigo por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previsto en la ley y cuando así esté reconocido en la promoción, oferta, publicidad o incluso en el propio contrato.

El derecho de desistimiento adjudicado legalmente al usuario y consumidor se dirigirá por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso.

La exigencia de informar sobre el derecho de desistimiento, cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario deberá informarle por escrito en el documento contractual, de forma “clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato, de los requisitos y consecuencias de su ejercicio”, incluida la restitución de servicio recibido, y además un documento de desistimiento visiblemente identificado como tal, con el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere y va a corresponder al empresario la tarea de probar su cumplimiento.

El ejercicio de derecho de desistimiento no estará sujeto a ningún tipo de formalidad, es suficiente que se demuestre en cualquier forma admitida en derecho. Se piensa en todo caso que es suficiente llevarlo a cabo mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la entrega de los productos recibidos.

El usuario y consumidor va a disponer de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

Si el empresario ha cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo se debe computar desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

En el caso de que el empresario incumpliera con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio terminará doce meses después de la fecha de finalización del período de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de documentación y de información se cumple durante el citado plazo de los doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento se emplazará a contar desde ese momento.

Para determinar el cumplimiento exacto del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

No comprometerá gasto alguno para el consumidor y usuario el ejercicio del derecho de desistimiento y se propone como lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor y usuario haya aceptado la prestación.

Como circunstancia del ejercicio del derecho de desistimiento las partes deberán restituirse mutuamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1303 del Código Civil "*Declarada la nulidad de una obligación, los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses, salvo lo que se dispone en los artículos siguientes*", y el artículo 1308 del Código Civil "*Mientras uno de los contratantes no realice la devolución de aquello a que en virtud de la declaración de nulidad esté obligado, no puede el otro ser compelido a cumplir por su parte lo que le incumba*".

El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna en el caso de limitación del valor del bien, ya sea circunstancia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.

El usuario y consumidor tendrá derecho a la devolución de los gastos necesarios que hubiera realizado en el bien.

Si el usuario infringiese el compromiso de permanencia que adquirió con la empresa, la penalización por cese o baja prematura de la relación contractual, será en función al número de días no efectivos del compromiso de continuidad acordado.

“Número 4 del artículo 74 introducido por el apartado veintiuno del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D.Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. (<<B.O.E.>>28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 de junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014. Efectos/ Aplicación: 13 junio 2014”.

La imposibilidad de entregar la prestación objeto del contrato por parte del consumidor y usuario por destrucción, por pérdida u otra causa no prohibirá a éste de tener la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento. En el caso anterior, cuando no se pueda realizar la devolución y le sea atribuido, el usuario y consumidor garantizará con el valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que este valor fuera superior al precio de adquisición, en ese caso responderá de éste.

En el caso de que el empresario hubiera infringido la obligación de documentación e información sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución solamente será imputable al usuario y consumidor.

Si el usuario y consumidor hubiera hecho uso del ejercicio del derecho de desistimiento, el empresario deberá cumplir con la devolución de las sumas abonadas por el usuario y consumidor sin retención de gastos. La devolución de éstas sumas deberá efectuarse sin retrasos indebidos y,

siempre, antes de que transcurran 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada de la decisión de desistimiento del contrato por el usuario y consumidor.

“Párrafo primero del artículo 76 redactado por el apartado veintidós del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias aprobado por el R.D. Legislativo 1/207, de 16 de noviembre (<<B.O.E.>>28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014. Efectos/ Aplicación: 13 junio 2014”.

Si hubiese pasado el plazo y el usuario y consumidor no hubiera recobrado la suma correcta, debe tener derecho a reclamarla duplicada, y además se le compense los daños y perjuicios que se le hayan producido en lo que sobrepasa de dicha cantidad.

Corresponderá al empresario demostrar el cumplimiento del plazo.

“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el ejercicio por parte del usuario y consumidor del derecho de desistimiento conforme a las disposiciones de ésta Ley, tendrá por efecto la extinción automática y sin ningún coste para el usuario y consumidor de contrato complementario, con excepción de los

casos en que sean complementarios de contratos celebrados fuera del establecimiento o a distancia, en los que el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 y 108 de ésta norma”.

Practicado el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán recuperar las prestaciones recibidas en virtud del contrato perfeccionado, sin que se produzca retraso y, antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde la fecha en la que el consumidor y usuario haya comunicado al empresario de su voluntad de desistir del contrato principal.

En el caso de que el empresario no devuelva todas las cantidades abonadas según el contrato complementario en el plazo señalado, el usuario y consumidor podrá exigir el pago del doble de la suma adeudada, sin pérdida de su derecho a ser indemnizado por los perjuicios y daños sufridos en lo que se exceda de dicha cantidad.

El usuario y consumidor tiene derecho al reembolso de los gastos que hubiera realizado en el bien.

Se podría dar el caso de que el usuario y consumidor le fuera imposible entregar la ayuda objeto del contrato complementario por destrucción, pérdida u otra causa, se haría responsable del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el instante del derecho de desistimiento, si el valor fuera superior al precio de adquisición responderá de éste.

Además indicar que cuando el empresario hubiera infringido el deber de documentación e información sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la *“imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos”*.

“Artículo 76 bis introducido por el apartado veintitrés del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (<<B.O.E.>>28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014. Efectos/ Aplicación: 13 junio 2014”.

En los contratos celebrados entre un empresario y un usuario y consumidor y se practica el derecho de desistimiento, incluidos los contratos a distancia y los organizados fuera del establecimiento mercantil del empresario, y el precio a abonar por el usuario y consumidor haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario que es la parte contratante o por parte de un tercero, el derecho de desistimiento conlleva al tiempo la resolución del crédito sin castigo alguno para el usuario y consumidor.

“Artículo 77 redactado por el apartado veinticuatro del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. (<<B.O.E.>>28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014 Efectos/ Aplicación: 13 junio 2014”.

El no ejercer el derecho de desistimiento en el plazo fijado no será ningún impedimento para el siguiente ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato conforme a derecho.

El consumidor y usuario que practique el derecho de desistimiento no tendrá en ningún caso obligación de compensar si el bien está estropeado, o por la pérdida o por el uso del servicio para probar y decidir sobre su adquisición.

No podrá el empresario exigir anticipo de pago o prestación de garantías, ni aceptaciones de técnicas que garanticen el rescindir en su favor por si se ejercitase el derecho de desistimiento.

3.-CONTRATOS EXCLUIDOS:

Los contratos excluidos según nos indica el artículo 4 de la LCGC, no será de aplicación a:

3.1. Contratos administrativos:

*.Contratos administrativos: Son los que actúan según las indicaciones del Derecho Público y no están incluidos ya que la Ley de condiciones generales de la contratación se encarga de estudiar las acciones entre profesionales y consumidores.

Clases de contratos administrativos:

a) “Contrato de obra pública: son los que van dirigidos para la construcción, modificación, reconstrucción o mantenimiento de un edificio o de alguna otra obra de utilidad pública.

b) Contrato de suministros: Es por el que cual el estado obtiene bienes muebles, materiales de oficina.

c) Concesión de servicios públicos: Es por el que el Estado encomienda a particulares la prestación de servicios públicos.

d) Contrato de servicios al estado: Este tipo de contrato es aquel en el que un particular presta algún servicio al Estado, como el mantenimiento de maquinaria y equipo.

e) Contrato de consultoría profesional: Por medio del cual, empresas especializadas en consultoría, profesionales y técnicos prestan al Estado un servicio especial.

f) Explotación y exploración de recursos no renovables: Este tiene como objetivo primordial otorgar a personas individuales o jurídicas la explotación de hidrocarburos”.

3.2.-Contratos de trabajo.

Contrato de trabajo: Es el Derecho del Trabajo el que crea favorecer a las partes de cada uno de los contratos, señalando todas sus obligaciones y además todos sus derechos.

Los tipos de contrato de trabajo:

- a) contratos indefinidos:
- b) contratos temporales:
- c) contratos para la formación y el aprendizaje
- d) contratos en prácticas

3.3.-Contratos de constitución de sociedades.

Contratos de constitución de sociedades: Estos contratos no tienen por finalidad la venta de un bien ni la prestación de ningún servicio. El contrato de sociedad es una de los instrumentos jurídicos más comunes y apropiados para la constitución de empresas con propósitos económicos. Por el cual distintas personas físicas o jurídicas adoptan llevar a cabo colaboraciones para lograr un fin común.

“Son elementos esenciales de este contrato:

- a) los sujetos o partes o socios, que deben ser dos o más,*
- b) los aportes, es decir, las prestaciones que debe realizar cada socio para la formalización del contrato. Estas prestaciones pueden consistir en obligación de dar o en obligaciones de hacer.*
- c) El objeto de la sociedad, es decir, el motivo por el cual fue constituida.*
- d) El propósito de lucro es el fin de la sociedad para lograr una ganancia apreciable en dinero.*

Al igual que cualquier contrato, el contrato de sociedad tiene como elemento básico la existencia de consentimiento por parte de los socios”.

3.4.-Contratos que regulan relaciones familiares.

*Contratos que regulan relaciones familiares: El derecho de familia se encarga de este tipo de contratos cuyo objetivo son las relaciones personales y patrimoniales, como los convenios aprobados judicialmente y que regulan la nulidad, separación, divorcio y las uniones y separaciones de hecho.

El artículo 1261 del Código Civil *“No hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:*

- 1. Consentimiento de los contratantes.*
- 2. Objeto cierto que sea materia del contrato.*
- 3. Causa de la obligación que se establezca”.*

Características del derecho de familia:

.” Contenido moral o ético: esta rama jurídica habitualmente posee normas sin sanción o con sanción reducida y obligaciones fundamentalmente incoercibles.

.Regula situaciones o estados personales: es una disciplina de estados civiles (de cónyuge, separado, divorciado, padre, madre, hijo, etc).

.Predominio del interés social sobre el individual: esta rama posee un claro predominio del interés social (o familiar) en sustitución del interés individual. Ello genera importantes consecuencias:

-Normas de orden público: sus normas son de orden público, es decir son imperativas e indisponibles.

-Reducida autonomía de la voluntad: como consecuencia de lo anterior, el principio de autonomía de la voluntad tiene una aplicación restringida en estas materias.

Relaciones de familia: origina determinadas relaciones de superioridad y dependencia o derechos-deberes, especialmente entre padres e hijos. Las dos instituciones fundamentales del derecho de familia son el matrimonio y la filiación”.

3.5.-Contratos sucesorios.

*Contratos sucesorios.

.Las condiciones generales de las disposiciones o los principios de los Convenios internacionales en que el Reino de España sea parte. Tenemos los heredamientos en Cataluña, los testamentos mancomunados y los demás negocios plurilaterales que tienen por objeto la herencia.

Como el contrato de compraventa de vivienda con reserva de usufructo, contrato de compraventa de vivienda con transmisión de la nuda propiedad y con reserva del usufructo por parte de los vendedores, y además con reserva del derecho a disponer por testamento de la misma. Artículo 1445 y ss del Código Civil *“Por el contrato de compra y venta uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente”.*

Las condiciones generales reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes. Todas estas exclusiones de contratos tienen su propia normativa según el objeto de que se trate.

Al igual que el derecho de familia tanto las relaciones de familia como las sucesorias, etc, parece que son relaciones que por su propia naturaleza familiar están excluidas del comercio propio del consumo y la condición. No se concibe en el ámbito familiar ni en el ámbito sucesorio que se impongan condiciones abusivas a los que van a ser herederos porque parece que les está gravando con algo que realmente les va a favorecer. No podemos someter a unas instituciones que regulan sobre todo relaciones patrimoniales a condiciones generales propias del tráfico jurídico y del ámbito mercantil.

4.-LA NULIDAD:

El artículo 8 de la LCGC, regula la nulidad de las condiciones generales que no cumplen con la legalidad.

Serán nulas de pleno derecho:

Las condiciones generales que contradigan en perjuicio del consumidor lo dispuesto en la Ley 7/98, de condiciones generales de la contratación o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva (artículo 8.1). Concretamente:

Las condiciones generales que se consideran abusivas por los artículos 82 y siguientes 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. (artículo 8.2).

El artículo 8.2 se encarga del control de contenido y de las condiciones generales abusivas, y las declara nulas de pleno derecho, esto sólo en el caso de contratos realizados a consumidores, no en el caso de contratos entre empresarios.

La nulidad de pleno derecho será aplicada cuando las condiciones generales entren en contradicción con la Ley general de la contratación en los contratos con consumidores.

Los contratos son fundamentalmente el principio de derechos y obligaciones entre los ciudadanos en una sociedad actual. La toma de determinaciones entre dos o más personas, formalizado en un contrato, hace aparecer y extinguir las obligaciones y esto es lo que conocemos como *“eficacia de los contratos”*, el surgimiento de una relación jurídica entre las partes con importancia para ambas, y para los derechos e intenciones del.

La ineficacia es la ausencia de producción de las consecuencias. Esto es circunstancia de que el contrato, según está previsto en el ordenamiento jurídico se ajusta al contrato según se ha efectuado en la realidad y que es sancionado por el ordenamiento mediante la ineficacia.

Los contratos son ineficaces según los supuestos de nuestro derecho civil:

1.- Inexistencia y Nulidad

2.-Anulabilidad.

3.-Rescisión.

4.1.-La inexistencia y nulidad.

La inexistencia es una forma jurídica inventada por la doctrina francesa para casos en los que los contratos, sin incidir en causa de anulación dispuesta legalmente no debían provocar consecuencias por la esencia misma de las cosas.

Hoy en día, el concepto de inexistencia y nulidad se mencionan en el mismo supuesto jurídico, el de la carencia total de algún elemento fundamental del contrato, esto es el consentimiento, objeto o causa, que conlleva que no produzca efectos jurídicos. Se tiene en cuenta al contrato como no realizado.

La nulidad implica la falta de producción de resultados por el incumplimiento de una norma ineludible prevista en el ordenamiento jurídico.

José María Miquel aclara que *“Debe tenerse en cuenta que la nulidad de pleno derecho significa que la condición general no forma parte del contrato en cuanto perjudique al adherente. Es decir, se trata de una nulidad inicial en beneficio del adherente que no necesita ejercitar ninguna acción para obtener la nulidad. Puede invocarla por medio de una acción, una excepción o ser favorecido por la apreciación judicial de oficio. En ningún caso puede aceptarse que la nulidad sea invocada por el predisponente”*.⁴

Son causas de nulidad en el código civil:

1.-*“Que las partes contratantes traspasen los límites a la autonomía privada, como son ley, moral y orden público. (artículo 1255 Código civil).*

2.-*Falta absoluta de consentimiento. (artículo 1261 Código civil).*

3. *Inexistencia, falta absoluta de determinación o ilicitud del objeto del contrato. (artículo 1261 Código civil).*

4.-*Inexistencia o ilicitud de la causa. (artículo 1261 Código civil).*

5.-*La falta de forma cuando venga exigida por la ley con el carácter de forma*

(artículo 1279 Código civil)”.

4. AGUILERA MORALES, M, et al, Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, Cívitas, 2002, Pág 479.

Los efectos de la nulidad son:

“1.- El contrato nulo no produce efectos.

2.-No debe ser admitido en ningún registro público.

3.-No sirve como título para la usucapión.

4.-No admite sanación o regularización.

5.-De haberse ejecutado prestaciones, procede su restitución”.

4.2.-Anulabilidad.

La anulabilidad: A diferencia de la nulidad, la anulabilidad es el de una ineficacia no prevista, según lo dispuesto en el artículo 1300 Código civil *“Los contratos en que concurren los requisitos que expresa el artículo 1261 pueden ser anulados, aunque no haya lesión para los contratantes, siempre que adolezcan de alguno de los vicios que los invalidan con arreglo a la ley”.*

Inexistencia se considera la falta de producción de dichas consecuencias.

Se trata de un contrato válidamente celebrado, pero que está desprovisto de alguno de los vicios que lo invalidan con arreglo a la ley siendo insignificante la existencia de lesión (artículos 1300 y 1301 Código civil).

Dichos vicios invalidantes serían:

1. *“Concurrencia de vicios de la voluntad: error esencial excusable, dolo causante, intimidación y miedo grave (artículo 1265 y ss del Código civil)”.*
2. *Falta de plena capacidad de obrar o incapacidad relativa: los contratos celebrados por incapaces de obrar, por sí solos o sin reunir los complementos de capacidad necesarios.*
3. *Falta de consentimiento del cónyuge cuándo así lo exija la Ley”.*

Los efectos de la anulabilidad son los siguientes:

1. *“En tanto no se ejercite la acción de anulación, el contrato anulable es un contrato de eficacia claudicante. Se ha perfeccionado, pero frente a cualquier pretensión de eficacia puede ejercitarse la acción de anulación u oponerse el carácter de anulable por vía de excepción. El contrato es ganable, mediante confirmación, desde el momento en que el interesado conoce la causa de anulación. No puede acceder al Registro de la Propiedad, pero sirve como título para usucapir.*

2. *Una vez ejercitada la acción de anulación u opuesta como excepción y recaída sentencia que declare la nulidad los efectos son los de la nulidad radical: dicho contrato no produce efecto alguno, con carácter retroactivo como en el caso de la nulidad, procede la restitución de las cosas.*

La acción de nulidad tiene un plazo de caducidad de cuatro años. Tienen legitimación activa los obligados principal o subsidiariamente en virtud de los contratos impugnados”.

4.3.-La rescisión.

La rescisión es la nulidad imprevista del contrato que procede del ejercicio de una acción, fundamentada en que este contrato adecuadamente elaborado y celebrado ocasiona unos efectos contrarios a Derecho un fraude.

El artículo 1291 del Código civil dispone que:

- 1. “Los contratos que pudieren celebrar los tutores sin autorización judicial, siempre que las personas a quienes representan hayan sufrido lesión en más de la cuarta parte del valor de las cosas que hubiesen sido objeto de aquéllos.*
- 2. Los celebrados en representación de los ausentes, siempre que éstos hayan sufrido la lesión a que se refiere el número anterior.*
- 3. Los celebrados en fraude de acreedores cuando estos no puedan de otro modo cobrar lo que se les deba.*
- 4. Los contratos que se refieran a cosas litigiosas, cuando hubiesen sido celebrados por el demandado sin conocimiento y aprobación de las partes litigantes o de la Autoridad.*
- 5. Cualesquiera otros en que especialmente lo determine la Ley”.*

5.-LAS ACCIONES COLECTIVAS Y EL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION:

5.1.- Acciones de cesación, retractación y declarativa:

La LCGC regula las acciones colectivas enfocadas a evitar el empleo de condiciones generales que sean desfavorables a la ley mediante las siguientes acciones:

- De cesación.
- De retracción.
- De declarativa.

Estas acciones pueden ejecutarse sin perjuicio de poder ejercitar las acciones individuales de nulidad, según las normas de la nulidad contractual, o de la no incorporación, nulidad en determinadas cláusulas generales.

El que sean válidas las cláusulas generales sólo le corresponde a los Tribunales y a los Jueces.

Las acciones de retratación y cesación son imprescriptibles, exceptuando si las condiciones generales hubieran sido depositadas en el Registro General de Condiciones Generales de la Contratación, si fuera así prescribirían a los cinco años, contados a partir del mismo día de depósito. La acción declarativa es siempre imprescriptible.

5.2. La acción de cesación (art. 12 punto 1 y 2).

La acción de cesación está enfocada para la pretensión de una sentencia declarativa que se condenatoria para el demandado y obligue a quitar de sus condiciones generales las que sean nulas y que no puedan ser

utilizarlas en el futuro, explicando si fuera necesario el asunto del contrato que ha de estimarse válido.

No obstante, a la acción de cesación se puede unir cuando sea solicitado de acuerdo al art. 53 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que es ratificado el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Texto Consolidado el 2 de marzo de 2015):

."La nulidad y anulabilidad.

.La de incumplimiento de obligaciones.

.La de resolución o rescisión contractual.

.La de devolución de cantidades que se hubieran podido pagar por la utilización de las condiciones a que afecte la sentencia.

.Solicitar la indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas cláusulas o prácticas".

5.3. La acción de retractación (art. 12-3 LCGC)

*La acción de retractación pretende a la obtención de una sentencia condenatoria, que castigue al demandado o se le imponga la obligación de retractarse expresamente de lo que había hecho y de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas, deberá recomendarlas en el futuro.

5.4. La acción declarativa (art. 12.4 LCGC)

La acción declarativa tiene como finalidad lograr una sentencia que introduzca una cláusula como condición general de la contratación y permita su inscripción en el Registro, siempre que cumpla los requisitos de la Ley.

Antes de interponer las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativas, podrán las partes proponer el asunto ante el Registrador de Condiciones Generales teniendo un plazo de quince días hábiles. La declaración del Registrador no será obligatoria.

Las acciones de cesación, retracción y declarativa podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades (Art 16 LCGC):

1.-*“Las asociaciones o corporaciones de empresarios profesionales y agricultores que estatutariamente tengan encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.*

2.-*Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.*

3.-*Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.*

4.-*El instituto Nacional del consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.*

5.- *Los colegios profesionales legalmente constituidos.*

6.-*El Ministerio Fiscal.*

7.-*Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el “Diario Oficial de las Comunidades Europeas”.*

Las acciones de cesación, retracción y declarativa podrá ser interpuesta contra las siguientes entidades (Art 17 LCGC):

1.-*“La acción de cesación procederá contra cualquier profesional que utilice condiciones generales que se reputen nulas.*

2. *La acción de retractación procederá contra cualquier profesional que recomiende públicamente la utilización de determinadas condiciones generales que se consideren nulas o manifieste de la misma manera su voluntad de utilizarlas en el tráfico siempre que en alguna ocasión hayan sido efectivamente utilizadas por algún predisponente.*

3.*La acción declarativa procederá contra cualquier profesional que utilice las condiciones generales.*

4. *Las acciones mencionadas en los apartados anteriores podrán dirigirse conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas”.*

5.5.-El Registro de Condiciones Generales de la Contratación:

Mediante el art. 11 la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, aunque no aparecía en la Directiva 93/13CEE, es eficiente para el ejercicio de acciones contra las condiciones generales que no se adapta a la Ley.

Es un Registro Jurídico de carácter público y controlado por el Ministerio de Justicia, siendo posible conocer el contenido de los asientos registrales por cualquier persona que lo desee.

“La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse por el predisponente, por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva”.

Joaquín ATAZ LOPEZ enumera las funciones del Registro: *“El Registro puede desempeñar básicamente dos funciones distintas. La primera referida a la publicación de condiciones generales propiamente dichas y la segunda relativa a resoluciones jurisdiccionales que afecten o puedan afectar a la eficacia o validez de las mismas”.*⁵

5 .Alvarez Olalla, P, et al, Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación. Aranzadi 200. Pág 385

6.- CONCLUSIONES Y VALORACIÓN PERSONAL:

Del análisis o estudio llegamos a la conclusión de que existen muchos mecanismos legales de protección para los consumidores y contratantes en general, pero que en la práctica tal y como hemos constatado en nuestras visitas a organismos de carácter oficial, como la oficina de consumidores, su aplicación práctica no es tan productiva como pudiéramos desear.

La ley o leyes que hemos estudiado abusan quizás con buena fe, pero abusan, de los supuestos de indemnización hacia el contratante más débil, cuando todos sabemos que la reclamación de indemnización es costosa porque exige un procedimiento y un informe pericial.

Sin que sea una crítica al sistema, pero la facultad de un contrato choca con el principio general de que ninguna de las partes contratantes puede desligarse del contrato.

Una de las cosas que me ha llamado la atención en la realización de éste trabajo de fin de grado es la enorme cantidad de normativa que existe para la protección de los consumidores, lo que puede conllevar a que el empresario se sienta obligado a encarecer los precios de sus productos debido a tantas exigencias.

Quizá debido al gran volumen de normativa, el legislador plantea ciertas incoherencias como la que se aprecia en el artículo 6.2” *Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente*”, que choca con el artículo 7-b)” *Las que sean ilegibles,*

ambiguas, oscuras e hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato”, indicándonos que las condiciones oscuras no serán incluidas en el contrato.

Pero la realidad es otra, en el día a día, se gestionan infinidad de contratos los cuales en la mayor parte de las veces el consumidor firma sin saber o sin conocer bien las condiciones generales, lo que conlleva en muchos casos a conflictos y enfrentamientos entre consumidores y empresarios, esto viene acentuado por la sociedad en la que nos está tocando vivir actualmente, con una economía tan desequilibrada y una situación político-social de tanta incertidumbre.

No quiero finalizar este trabajo sin referir que la ley ha establecido tantos mecanismos para paliar los problemas que ha pensado que iban a ser equilibrados, pero unas veces favorece al consumidor y otras al empresario, lejos de arreglar el problema pueden ser utilizadas por alguna de las partes para obtener una satisfacción propia y no una posición equidistante.

7.-BIBLIOGRAFIA:

-ALVAREZ OLALLA, P.et al, Comentarios a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, Aranzadi, 2000, Pág 154 y 188.

-[http:// noticias.jurídicas.com](http://noticias.jurídicas.com)

-DIEZ-PICAZO Y PONDE DE LEON, LUIS, Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, Civitas, 2002, Pág 68-69.

-[http:// Vlex,es](http://Vlex,es), España.

-AGUILERA MORALES, M.et al, Comentarios a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, Civitas, 2002, Pág 479.

-[http://es. Globedia.com](http://es.Globedia.com).

-www.cronista.com.

-<http://noticias.jurídicas.com>

ANEXO:

ADJUNTO EN SU LITERALIDAD EJEMPLOS DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACION ESTABLECIDAS POR UN OPERADOR JURIDICO.



INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA VENTA A DISTANCIA Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día en que se le haya hecho entrega del bien/servicio.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca llamando al número de teléfono 1470 si es cliente residencial o al 1471 si es cliente autónomo o PYME, donde le indicaremos los pasos a seguir. Si usted lo desea, puede enviarnos también el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea realizada/enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Si usted ha recibido bienes (tarjetas SIM, terminales, routers, etc) objeto del contrato deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. A tal efecto, en llamada telefónica en la que nos comunique su deseo de desistir del contrato le informaremos del procedimiento para proceder a la devolución de los bienes. Salvo que Orange le informe expresamente de lo contrario, usted deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes.

En todo caso, para que la devolución sea correcta debe enviar el justificante de compra y todos los elementos recibidos en el pedido/s (equipos, tarjeta SIM, cargador, batería, accesorios, material promocional, documentación, etc) en su embalaje original.

Usted será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Si usted ha solicitado que la prestación de los servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

Adicionalmente, en caso de desistimiento Orange podrá reclamarle los costes de gestión e instalación de los equipos entregados o instalados en su domicilio, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación, figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento.

En caso de que usted no devuelva todos los elementos del pedido en el plazo de 14 días indicado, o en caso de que lo devuelva incompleto, con algún daño material o desperfecto, responderá de su valor de mercado, que le será facturado por Orange.



**FORMULARIO DE DESISTIMIENTO
(A cumplimentar y enviar sólo si desea desistir del contrato)**

AA/EL ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

— **Per la presento le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio:**

Línea número:

Servicio/terminal contratada:

Equipos/terminales entregados (marca y modelo):

.....

Número IMEI (en caso de terminales móviles):

.....

— **Fecha entrega:**

.....

— **Número de pedido:**

.....

— **Cuenta bancaria para devolución de los cargos:**

.....

En **a** **de** **de**

Firma del consumidor/apodado

Nombre y apellidos/ Denominación social y datos del apodado:

.....

Documento de identificación (DNI/NIE/Pasaporte/CIF):

Domicilio:

Información para los solicitantes de la Tarjeta Pass Visa.

"Le informamos de que el envío de la presente solicitud implica su consentimiento a la Entidad para tratar los datos que se incluyen a los únicos efectos de estudiar y analizar la financiación solicitada. Del mismo modo y a tal efecto, la remisión de la presente solicitud supone su autorización a la Entidad para recabar información relativa a sus antecedentes crediticios y su actividad económica, procedente de cualquier persona de las reconocidas en derecho, agencia, registro o institución que considere pertinente, inclusive a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito, así como a la Central de Información de Riesgos del Banco de España y la Tesorería General de la Seguridad Social. Asimismo, se le informa de la obligada remisión por la Entidad a la CIR de la información sobre los riesgos contratados que conste sobre su persona en los términos legalmente previstos.

En el supuesto de que la Entidad no aceptase la presente solicitud de financiación, los datos por Ud. aportados en la misma, no serán conservados en forma alguna por la entidad salvo para el cumplimiento de la legislación vigente. Finalmente, en caso de formalización del contrato del que trae causa la presente solicitud, los datos ahora aportados serán objeto del tratamiento previsto en tal contrato de financiación que, en su caso, Ud. suscriba".

**CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA PASS CONDICIONES COMUNES
DE LA TARJETA Y DEL PRÉSTAMO MERCANTIL SIMPLIFICADO**

1.- Objeto y régimen aplicable. Estas Condiciones Generales tienen por objeto regular los términos y condiciones (i) del contrato de Tarjeta PASS (el "**Contrato de Tarjeta**"), del cual forman parte estas Condiciones Generales y las Condiciones Particulares recogidas en el presente documento, entre la/s persona/s física/s titular/es de la/s tarjeta/s, tanto el principal, como, en su caso, los autorizados (en adelante, el "**Titular Principal**") y los "**Titulares Autorizados**" y, conjuntamente, los "**Titulares**" o, cada uno de ellos, indistintamente, el "**Titular**") y Servicios Financieros Carrefour, S.F.C., S.A. ("**SFC**" o la "**Entidad**") y del contrato de préstamo mercantil simplificado, que el Titular que se encuentre al corriente de sus obligaciones derivadas del Contrato de Tarjeta puede contratar, del cual forman parte estas Condiciones Generales y las Condiciones Particulares recogidas en el presente documento, entre la/s persona/s físicas que soliciten la concesión del mismo (el "**Prestatario**" o, en caso de varios prestatarios, los "**Prestatarios**") y la Entidad (el "**Contrato de Préstamo**"). En adelante, el Contrato de Tarjeta y el Contrato de Préstamo, se denominarán conjuntamente los "**Contratos**". Asimismo, y a los efectos de lo previsto en estas Condiciones comunes, el Titular y/o el/los Prestatario/s serán denominados, indistintamente, el "**Ciente**".

El contrato de seguro opcional (el "**Contrato de Seguro**") que, en su caso, se decida contratar al suscribir el contrato de préstamo, se regirá por las condiciones establecidas en el documento "Boletín adhesión seguro prima mensual (Tarjeta)".

El Titular Principal y cada uno de los Titulares Autorizados reconocen y consienten que, salvo indicación en contrario en los Contratos, cualquiera de ellos, indistintamente, estará obligado al cumplimiento de las obligaciones y estará facultado al ejercicio de los derechos establecidos en los Contratos, en particular, a efectos enunciativos pero no limitativos, a realizar modificaciones a los Contratos en los términos previstos en los mismos y a incrementar los límites de Crédito acordados con la Entidad.

Las Condiciones Generales vigentes en cada momento estarán a disposición del Cliente en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, pudiendo el Cliente solicitar dicha información de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 2ª posterior.

2.- Comunicaciones. El domicilio a efectos de comunicaciones del Cliente es el que consta en el presente documento. El Cliente podrá realizar cualquier notificación por escrito a la Entidad, responsabilizándose de los perjuicios que puedan producirse por la falta de notificación. Cualquier comunicación del Cliente a la Entidad deberá dirigirse a la siguiente dirección: **Dpto. Atención al Cliente, C/ Juan Esplandiú Nº 11 planta 9, 28007 Madrid**. Asimismo, y salvo que se establezca un modo específico de comunicación, el Cliente podrá contactar con la Entidad en los números de teléfono 902 21 21 01 y 91 468 91 94, o dirigiéndose a los Stand de Finanzas y Seguros de cualquier hipermercado del Grupo Carrefour. Las comunicaciones en virtud del presente contrato se efectuarán en español salvo que legalmente fuera exigible la utilización de otra lengua oficial distinta.

Procedimiento de reclamación extrajudicial: en caso de divergencia sobre cuestiones relacionadas con la utilización de la Tarjeta, el Titular podrá en primera instancia presentar su reclamación por correo dirigido a la dirección del Dpto. de Atención al Cliente indicada en el párrafo anterior. Si la respuesta no fuese satisfactoria o transcurridos 20 días sin obtener respuesta, podrá dirigirse al Defensor del Cliente de la Entidad (Blanca García Lasarte, C/Velazquez 64-66, planta 2ª, 28001 Madrid) o, en los términos establecidos por la legislación aplicable, directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (C/Alcala 48, 28014 Madrid)..

3.- Derecho de desistimiento. El Cliente dispondrá de un plazo de catorce días naturales a contar desde la fecha de celebración de los Contratos o, en el caso de que los contratos se celebren a distancia, desde la recepción de las condiciones contractuales, para desistir de los mismos. No obstante, en el caso del Contrato de Seguro, el plazo será de treinta días naturales a contar desde el momento en que se informe al Titular y/o Prestatario de que el contrato ha sido celebrado. En el caso de Préstamo Mercantil Simplificado concedido para la adquisición de bienes muebles corporales no consumibles e identificables conforme a lo previsto en la Ley 28/1998, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento será de 7 días hábiles siguientes a la entrega del bien, de acuerdo con lo establecido en la condición específica 6 del Préstamo Mercantil Simplificado.

No podrá ejercerse el derecho de desistimiento si el contrato de que se trata se ha ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente. La intención de ejercer el derecho de desistimiento se comunicará por escrito a la dirección que se establece en la Cláusula 2ª anterior. La fecha de dicha comunicación deberá ser anterior al transcurso del plazo recogido en el párrafo anterior. La comunicación deberá estar debidamente firmada por el Cliente, indicando su nombre completo, el número de su Documento Nacional de Identidad (del que se adjuntará fotocopia), y la fecha de celebración del contrato. El Cliente deberá devolver a SFC cualquier cantidad que haya recibido de la misma con anterioridad al ejercicio de su derecho de desistimiento a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento. Por su parte, SFC podrá retener las cantidades que haya recibido del Cliente que retribuyan los servicios financieros realmente prestados hasta el momento del desistimiento.

4.- Impago de cantidades bajo el Contrato de Tarjeta o el Contrato de Préstamo. El impago a su vencimiento de cualquier cantidad dispuesta o mensualidad bajo el Contrato de Tarjeta (en sus diferentes modalidades de Contado o en Crédito) y/o bajo el Contrato de Préstamo facultará a la Entidad para exigir, además del pago del importe impagado o mensualidad, una penalización por mora del 5 % del importe impagado (**con un mínimo de 24 €**) en el caso del Contrato de Tarjeta en sus modalidades de Contado Inmediato, Contado Fin de mes o Crédito, y una penalización por mora del 8 % del importe impagado (**con un mínimo de 6 €**) en el caso del Contrato de Préstamo, que en todos los casos se añadirá al capital, intereses y demás conceptos que integren la mensualidad, formando parte de la misma, y se cobrará una sola vez.

La Entidad podrá reformular la mensualidad y volver a presentar al cobro la/s mensualidad/es impagada/s incrementada/s según resulta del párrafo anterior.

La reclamación de las cantidades debidas extrajudicialmente por parte de la Entidad, tanto en el Contrato de Tarjeta como en el Contrato de Préstamo, dará derecho a esta última a cobrar una comisión por reclamación de impago de 30 euros. El devengo y/o la exigencia de la penalización por mora no obstará ni impedirá a la Entidad declarar el vencimiento anticipado de la deuda en los términos señalados en las presentes Condiciones.

5.- Resolución de los Contratos. La Entidad podrá resolver el Contrato de Tarjeta y/o el Contrato de Préstamo y/o el Préstamo Simplificado, cancelar las Tarjetas, declarar el vencimiento anticipado de la deuda pendiente (comprendiendo capital vencido, intereses, penalización por mora, comisiones y gastos ocasionados), y exigir de inmediato el pago de la misma, en los siguientes supuestos: (i) incumplimiento por parte del Titular y/o el Prestatario de las obligaciones esenciales previstas en las presentes Condiciones Generales, **especialmente las de pago**; (ii) aportación de datos personales inexactos o falsos o falta de actualización del domicilio por parte del Titular y/o el Prestatario; (iii) uso abusivo o fraudulento de las Tarjetas; (iv) fallecimiento del Titular Principal; (v) no utilización de las Tarjetas por sus Titulares en un periodo continuado superior a dos años; (vi) no aportar, en caso de ser requerido por la Entidad, documentación obligatoria para la gestión del contrato, especialmente el DNI y/o (vii) cuando se produzca cualquier variación sobrevenida en la solvencia del Titular y/o el Prestatario que le impida o pueda impedir cumplir con sus obligaciones de pago.

En caso de vencimiento anticipado, la Entidad podrá exigir el desembolso inmediato del capital pendiente de amortizar. En el caso del Contrato de Tarjeta, la Entidad exigirá un 8% del capital pendiente de amortización en concepto de lucro cesante. En el caso del Contrato de Préstamo la Entidad exigirá los intereses incorporados a los plazos anticipadamente vencidos en concepto de indemnización.

6.- Imputación de pagos. Cualquier cantidad vencida, exigible y recuperada del Cliente, se imputará, en primer lugar, al pago de intereses contractuales; en segundo lugar, a la satisfacción de comisiones, penalizaciones por mora y gastos ocasionados; y en último lugar, al reembolso del principal adeudado por orden de antigüedad en los vencimientos impagados de forma que siempre se amortizará el capital impagado más antiguo.

7.- Tasa Anual Equivalente. El cálculo de la tasa anual equivalente (T.A.E) prevista en los Contratos, comprende el tipo de interés nominal así como las comisiones y gastos en vigor en cada momento, sin que en su cálculo se incluya la prima del seguro opcional y está realizado de acuerdo con la vigente fórmula contenida en la Circular B.E. 8/90, (BOE nº 226 de 20/9/90) y en el Anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo (BOE 25-6-2011).

8.- Datos de carácter personal. El Cliente se declara informado, consiente y autoriza expresamente a la Entidad:

I) A recabar información relativa a sus antecedentes crediticios y posiciones de riesgo de Entidades prestadoras de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito (en particular, del Servicio de Crédito de Asnef-Equifax) y de la Central de Información de Riesgos del Banco de España ("CIRBE"), para el análisis y, en su caso, concesión, seguimiento y control de la financiación solicitada, así como para cumplir las obligaciones legales. Asimismo, se informa de la obligada remisión por la Entidad a la CIRBE de los datos necesarios para identificar a las personas con las que se mantengan, directa o indirectamente riesgos de crédito, en particular, los relativos al importe y recuperabilidad de los mismos. El Cliente queda informado que, en caso de impago, sus datos podrán ser incluidos en el Servicio de Crédito de Asnef-Equifax, con domicilio en C/ Albasanz, 16, 28037 Madrid.

II) El/los clientes reconocen haber sido informado/s por la Entidad Financiera Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. que la legislación vigente sobre prevención de blanqueo de capitales obliga a las entidades financieras a obtener de sus clientes la información de su actividad económica y a realizar una comprobación de la misma.

Los datos obtenidos de la Tesorería General de la Seguridad Social serán utilizados exclusivamente para la gestión señalada anteriormente. En el caso de incumplimiento de esta obligación por parte de la Entidad Financiera y/o del personal que en ella presta los servicios, se ejecutarán todas las actuaciones previstas en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa que la desarrolla.

III) A incluir los datos de carácter personal obtenidos por razón de los Contratos así como los generados por la relación contractual (inclusive los obtenidos por medios telefónicos o electrónicos) en el fichero denominado "CLIENTES", inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos ("APD"), con nº 1942151591, titularidad de la Entidad y a su utilización y tratamiento para el control, gestión, mantenimiento y ejecución de su contrato.

Asimismo, la incorporación en dicho fichero conllevará el tratamiento de los datos para la realización de actividades y comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales mediante cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema incluyendo SMS, UMTS, etc., por parte de la Entidad que incorporen información sobre productos y servicios comercializados por la propia Entidad o comercializados por las empresas del Grupo CARREFOUR que se detallan en el siguiente punto IV. A tal fin, la Entidad podrá realizar sobre los datos obtenidos estudios y análisis sobre sus costumbres y hábitos de compra (segmentación) al objeto de poder realizar dichas actividades y comunicaciones de manera personalizada adecuándolas a los datos que resulten de tales análisis. Asimismo, consiente y autoriza a la Entidad para la remisión de publicidad de compañías con las que la Entidad pudiera alcanzar acuerdos comerciales (encartes) siempre que los productos y servicios ofertados sean susceptibles de abono con cuantos productos financieros ofrezca la Entidad y guarden relación con las actividades de la misma. La Entidad, podrá mantener en dicho fichero los datos aportados o que se generen durante la relación contractual, incluso una vez finalizada la misma, para el cumplimiento de las obligaciones legales.

IV) Los Titulares consienten expresamente la cesión o comunicación de los datos incluidos en dicho fichero, específicamente los relativos a nombre, apellidos, DNI, dirección de correo postal y de correo electrónico y teléfonos y excluidos cualesquiera no adecuados conforme a las finalidades que aquí se prevén, en particular, datos bancarios y antecedentes sobre solvencia crediticia o morosidad a las siguientes entidades pertenecientes al Grupo CARREFOUR, todo ello con la finalidad de que estas compañías puedan tratar tales datos para hacerle llegar información, ofertas y mensajes publicitarios por cualquier medio de los indicados anteriormente, referidos a los productos, promociones especiales – incluyendo programas de fidelización de clientes - y servicios que cada una de estas compañías ofrecen en el sector en el que operan: (i) Centros Comerciales Carrefour, S.A. (distribución al por menor); (ii) Correduría Carrefour, S.A. (comercialización de productos de seguro); (iii) Viajes Carrefour, S.L. (agencia de viajes mayorista-minorista); y (iv) Carrefour Online, S.L. (operador de servicios de telecomunicaciones y venta presencial, a distancia y por internet de productos del Grupo Carrefour); todas ellas con domicilio a estos efectos en Ctra. De Burgos, Km. 14.500, Edificio Sede, Alcobendas 28108 (Madrid). La comunicación de tales datos tiene asimismo como finalidad que las compañías cesionarias puedan identificar en todo momento a los Titulares de las Tarjetas para poder aplicarles de manera automática cualquier ventaja y oferta especial en vigor en cada momento, siempre que utilicen las Tarjetas como medio de pago para beneficiarse de las mismas.

Mediante la aceptación de lo dispuesto en el apartado IV anterior, el Cliente se da por informado de la primera cesión o comunicación de sus datos en favor de las entidades expuestas en el mismo, a los efectos de dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 27 de la LOPD.

V) El Cliente autoriza expresamente a la Entidad para grabar, con finalidad exclusiva de control, gestión, mantenimiento y ejecución de su contrato las conversaciones telefónicas que mantengan con la misma, así como para conservar el correspondiente soporte o registro magnético. Los datos así obtenidos quedan incorporados al identificado fichero en los términos y bajo el régimen previsto en la presente cláusula si bien la voz sólo será conservada a efectos probatorios de los datos aportados sin que sea objeto de cualquier otro tratamiento.

Respecto de los datos personales que obran en tal fichero, el Cliente tiene derecho de acceso, oposición, rectificación y cancelación, pudiendo ejercitarlos ante la Entidad en la dirección que figura en la Cláusula 2 o en cualquier Stand de Finanzas y Seguros en los hipermercados CARREFOUR, así como respecto de los cesionarios en las direcciones indicadas en el apartado IV.

El Titular Principal, en el caso de solicitar Tarjetas adicionales para Titulares Autorizados, asume la obligación de obtener el consentimiento de éstos a los efectos previstos en la presente Cláusula respecto al tratamiento y cesión de los datos personales de los Titulares Autorizados, responsabilizándose de cuantas consecuencias pudiera conllevar la no obtención del mismo.

9.- Cesión. La Entidad podrá, en cualquier momento, ceder su posición contractual bajo el Contrato de Tarjeta y/o el Contrato de Préstamo a cualquier tercero que asumirá todos los derechos y obligaciones derivados del/de los mismo/s. El Cliente tendrá derecho a oponer contra el cesionario las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra la Entidad, incluida la compensación. El Cliente no podrá ceder su posición contractual.

10.- Idioma, ley aplicable y jurisdicción. Los Contratos serán redactados en idioma español salvo que legalmente fuera exigible la utilización de otra lengua oficial distinta y se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española. Serán competentes para resolver cualquier reclamación o controversia que pudier plantearse en relación con la validez, interpretación o cumplimiento de los Contratos los Juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente.

Autoridad supervisora: Banco de España (C/ Alcalá 48, 28014 Madrid). Sin perjuicio de lo estipulado en esta Cláusula 10ª, el Prestatario podrá presentar sus quejas de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de reclamación extrajudicial indicado en la cláusula 2ª.

