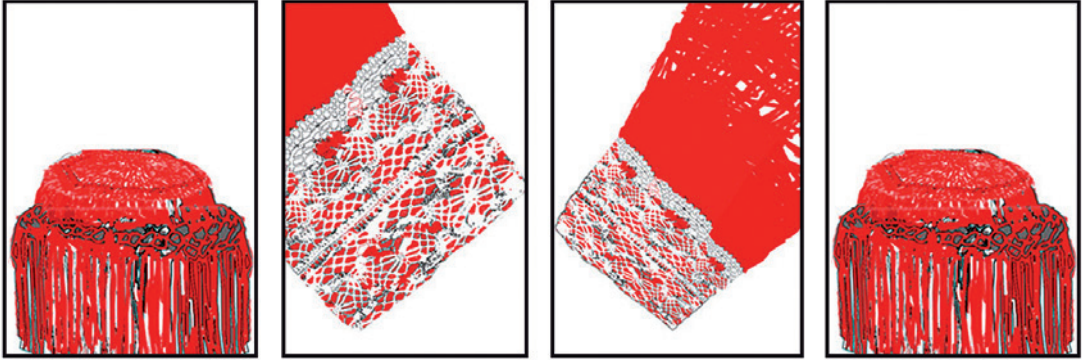


DERECHO PROCESAL



Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso

Directoras:

M.^a Jesús Ariza Colmenarejo
Candela Galán González

Maite Aguirrezabal Grünstein
M.^a Isabel González Cano
María José Gómez Yubero
Pedro Álvarez Sánchez de Movellán
Julia Téllez Roca
Pilar Cámara Águila
Piedad González Granda
Andrea A. Meroi
José Pedro Silva Prado
Gilberto Pérez del Blanco



COLECCIÓN DE DERECHO PROCESAL

TÍTULOS PUBLICADOS

Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso, M.^a Jesús Ariza Colmenarejo y Candela Galán González (Directoras) (2009).

COLECCIÓN DE DERECHO PROCESAL

Director

VALENTÍN CORTÉS

Catedrático de Derecho Civil
Universidad Autónoma de Madrid

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES E INVERSORES, ARBITRAJE Y PROCESO

Directoras

M.^a JESÚS ARIZA COLMENAREJO

Profesora Titular de Derecho Procesal
Universidad Autónoma de Madrid

CANDELA GALÁN GONZÁLEZ

Profesora Contratada Doctora de Derecho Procesal
Universidad Autónoma de Madrid

Maite Aguirrezabal Grünstein

M.^a Isabel González Cano

María José Gómez Yubero

Pedro Álvarez Sánchez de Movellán

Julia Téllez Roca

Pilar Cámara Águila

Piedad González Granda

Andrea A. Meroi

José Pedro Silva Prado

Gilberto Pérez del Blanco



Madrid, 2009

© Editorial Reus, S. A.
Preciados, 23 - 28013 Madrid
Tfno: (34) 91 521 36 19 - (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 531 24 08
E-mail: reus@editorialreus.es
<http://www.editorialreus.es>

1.ª edición REUS, S.A. (2009)
ISBN: 978-84-290-1544-7
Depósito Legal: Z. 7-09
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales COMETA, S. A.
Ctra. Castellón, Km. 3,400 – 50013 Zaragoza

Fotocopiar ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel
en el vigente Código penal español.

PRÓLOGO

En España estamos asistiendo a un período de reformas encaminadas a un objetivo común, cual es la protección de los consumidores y usuarios. Esta línea que se inicia en la Constitución Española de 1978 se materializa con la promulgación de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios de 1984, en la cual se realizaba una declaración de principios dirigidos tanto a los consumidores, como a los poderes públicos con el fin de recoger una realidad que podía ser fuente de continuos conflictos. La Exposición de Motivos de la Ley establecía como principios básicos, el establecimiento de procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios; la regulación de un marco legal adecuado para fomentar el fenómeno asociativo en esta materia; y la declaración de principios, criterios, obligaciones y derechos en defensa de consumidores y usuarios, los cuales serán tenidos en cuenta por los poderes públicos.

Los derechos reconocidos a un determinado conjunto de ciudadanos que tiene como común denominador el hecho de ser calificados como consumidores, partía de unas estructuras contractuales clásicas que se veían recogidas en el Código Civil, si bien sucesivas normas de carácter material han ido incrementado el catálogo de posibles relaciones contractuales que se enmarcan dentro del concepto más amplio que se sustantiva con el término consumo.

En este sentido, la preocupación de los poderes públicos y de los particulares se ha visto incrementada progresivamente por algunos sucesos que han puesto en evidencia la deficiencia en la regulación legal de algunas relaciones contractuales, así como en la protección jurisdiccional que merecían. Así pues, a medida que surgían nuevos modelos en el ámbito del derecho privado, se ha ido formando un cuerpo legislativo

específico, si bien respetando los principios que ya esgrimiese la Ley de 1984. La característica común de estas normas es, precisamente, su heterogeneidad, habida cuenta de la diversidad de sectores que se regulan, y dando cuenta de la imposibilidad de unificarlos en un mismo cuerpo legal.

A raíz de la promulgación de la LGDCU de 1984, y dejando al margen algunas leyes previas que atendían más a una realidad propia de una sociedad en creciente actividad comercial, se promulgan normas de carácter material como la Ley 34/1988, de 11 noviembre, General de Publicidad, Ley 26/1991, de 21 noviembre, sobre Contratos Celebrados fuera de los Establecimientos Mercantiles, Ley 22/1994, de 6 julio, de Responsabilidad Civil por los Daños Causados por Productos Defectuosos, Ley 7/1995, de 23 marzo, de Crédito al Consumo, Ley 21/1995, de 6 julio, sobre Viajes Combinados, Ley 7/1996, de 15 enero, de Ordenación del Comercio Minorista, posteriormente modificada por Ley 47/2002, Ley 7/1998, de 3 abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, o la Ley 28/1998, de 13 julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

Pero esta corriente incesante de leyes encaminadas a regular cada uno de los problemas reales que surgían en materia de consumo no finalizará aquí. La implantación y generalización en el uso de nuevas tecnologías ha ido dando paso a nuevas fórmulas de contratación nunca hasta ahora previstas y que planteaban problemas sobre todo a la hora de determinar la ausencia de vicios de la voluntad en la parte supuestamente menos favorecida. Así se promulgó la Ley 34/2002, de 11 julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o la Ley 47/2002, de 19 diciembre, de Reforma de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, Ley 23/2003, de 10 julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, y la Ley 59/2003, de 19 diciembre, de Firma Electrónica. Recientemente nos encontramos con la Ley 22/2007, de 11 julio, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, y la Ley 43/2007, de 13 diciembre, de Protección de los Consumidores en la Contratación de Bienes con Oferta de Restitución del Precio. Este conjunto normativo adolecía de gran dispersión y por ende de cierta complejidad de ahí que se haya intentado unificar a través del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complemen-

tarias, 1/2007, de 16 noviembre. La propia Ley reconoce la imposibilidad de unificar toda la normativa existente, si bien existen ciertos puntos comunes que sí trae al texto, manteniendo la vigencia de otras normas por la especialidad de la materia.

De forma paralela, se pone de manifiesto la necesidad de que todo el derecho privado existente en la materia, vaya acompañado de una norma que permita ejercitar ante los tribunales las correspondientes acciones en defensa de estos derechos, ya reconocidos en la propia Constitución. De este modo, las clásicas estructuras procesales se complementaban con el art. 7.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, donde se reconoce la posibilidad de defender intereses colectivos ante los tribunales, a través de las asociaciones, corporaciones, «y grupos que resulten afectados o que estén legalmente habilitados para su defensa y promoción». Con este precepto se sientan las bases que abrirán el camino a nuevas fórmulas en la protección jurisdiccional de los intereses de los consumidores y usuarios.

La consolidación definitiva ha tenido lugar en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000, en la cual se reconocen situaciones típicas en la tutela de los derechos que afectan al ámbito de consumo. Tanto la regulación de la legitimación (art. 11), las especialidades de las sentencias dictadas en esta materia, así como la consiguiente ejecución de sentencias civiles, ha perfilado un marco normativo procesal específico para los conflictos derivados de los actos de consumo.

Especial atención ha merecido la «acción de cesación» tanto por parte de la legislación material como de la procesal, en cuanto a ella se destinan un sinnúmero de normas tanto en la LGDCU ya derogada, como en la propia Ley de Condiciones Generales de la Contratación y en las sucesivas reformas de ambas, así como en la LEC. La especialidad de estas acciones da cuenta de un interés que va más allá del interés individual de los consumidores. De hecho, la legitimación para su interposición sólo se reconoce a determinados entes de carácter público o privado, tales como el Instituto Nacional de Consumo, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios bajo determinados requisitos, e incluso al Ministerio Fiscal, entre otros, quedando vedada a los particulares. En el mismo sentido, esta preocupación se ha plasmado en el seno de la Unión Europea, la cual a través de sucesivas Directivas, se ha manifestado especialmente sensible a este tipo de acciones.

Algo parecido ocurre cuando hablamos de medios alternativos de resolución de controversias, donde se articula un sistema arbitral específico en materia de consumo que respeta los postulados generales dispuestos en la Ley de Arbitraje de 2003. El sistema arbitral de consumo se ha revelado como un instrumento eficaz para la resolución de conflictos en el marco de los consumidores en cuanto subraya los principios de celeridad y baja onerosidad. El reciente Real Decreto 231/2008, de 15 febrero, que deroga el R.D. 636/1993, de 3 mayo, demuestra una vez más la preocupación del legislador en dotar a los consumidores de medios realmente eficaces y económicos que permitan defender unos derechos que pueden ser considerados de escasa entidad, o bien pueden representar un interés cuantitativamente más importante de lo que cabría pensar.

Pero esta trayectoria no se ha impulsado exclusivamente en nuestro territorio, donde quizá ha sido más reciente. Muchos de los países de nuestro entorno jurídico cultural cuentan con larga experiencia en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Los sistemas anglosajones, además de fomentar la protección particular de los consumidores, han recogido la existencia de un interés más allá del individual merecedor de defensa ante los tribunales. Así pues, las *class actions* constituyen un mecanismo eficaz y adaptado a las necesidades procesales de este tipo de conflictos. Con ellas, al consumidor no se le exige la actuación permanente ante los tribunales civiles para la reclamación de daños y perjuicios derivados del acto de consumo. Si a ello le añadimos el fomento de asociaciones especialmente creadas para la defensa de estos intereses colectivos, supraindividuales, o difusos, concluiremos que en la actualidad se da un marco legal adecuado para tal protección.

Además, la Unión Europea viene potenciando las políticas comunitarias de protección de consumidores y usuarios promulgando Directivas que en su mayor parte has sido ya traspuestas al ordenamiento jurídico español, y que encuentra su última manifestación en el Libro Blanco para la protección de los consumidores por infracciones de las normas comunitarias de defensa de la competencia, con fecha 4 de febrero de 2008. El Libro Blanco refleja el interés de la Comisión Europea en promover las reclamaciones en concepto de daños y perjuicios por los consumidores aun cuando cuantitativamente no sean muy elevadas. En el mismo se afirma que «estas personas tienen derecho a una compensa-

ción a través de un sistema eficaz que complemente la aplicación de las normas en esta materia por parte de las autoridades públicas, al tiempo que se evitan los excesos potenciales del sistema vigente en EE.UU.».

La misma preocupación cabe apreciar en países de Latinoamérica, donde las diversas instancias han reconocido la existencia de un conjunto de individuos en los que la preocupación común es la defensa de sus intereses, intereses que pueden verse afectados de muy diversas formas. Desde cuestiones propias del consumo alimentario, como en el ámbito farmacéutico o sanitario, pasando por legislaciones sobre medioambiente aún no suficientemente desarrolladas, etc. Fruto de esta inquietud es la publicación de un Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamérica en 2004, que, aunque sólo tiene efectos a nivel informativo y ninguna repercusión de carácter jurídico, sí goza de amplia difusión, constituyendo una declaración que sirve de impulso en determinados sistemas legislativos.

El presente libro es fiel reflejo de estos antecedentes histórico-legislativos, donde se plasma la diversidad de materias que afectan a los consumidores y usuarios, y el camino que todavía queda por recorrer en la protección jurisdiccional de los conflictos que pueden surgir. Por ello, los trabajos que se contienen constituyen la práctica totalidad de las intervenciones que dieron lugar a la celebración en noviembre de 2007 del Curso de Humanidades «La protección de Consumidores y Usuarios en el marco jurídico actual», en su XXI edición y dentro de las actividades programadas por la Universidad Autónoma de Madrid, con cargo al Proyecto de la Agencia Española de Cooperación Internacional (Proyecto A/4032/05). En el mismo se quiso dar una visión general de la problemática existente en materia de consumo, lo cual ha permitido dar una perspectiva dual tanto de carácter material como procesal.

En el primer sentido, existen ciertas materias que inevitablemente deben ser tenidas en cuenta, especialmente si consideramos las recientes normas que han sido dictadas. Como se comprobará en su momento, al tiempo de celebración de este Curso, algunas de las cuestiones suscitadas eran reflejadas en normas que aún estaban en tramitación parlamentaria. El transcurso del tiempo ha permitido subrayar y confirmar la novedad de las exposiciones. Tal ha sido el caso de los capítulos dedicados a «La responsabilidad civil por productos defectuosos», donde se aborda la problemática existente y se trae a colación el reciente Texto

Refundido de la LGDCU de 2007, que modifica la Ley 22/2004. La casuística demuestra la importancia de este tipo de procesos, así como las dificultades que puede encontrar un particular a la hora de efectuar su reclamación.

Igualmente, tanto en la ponencia sobre «La educación financiera y su contribución al reequilibrio entre inversores e instituciones financieras» como en la «De sellos, antigüedades, bosques naturales y animales en todo caso: la protección del inversor en bienes tangibles», subyace un problema en el que la sociedad española se ha visto envuelta a raíz de recientes casos que bastante tienen que ver con este tipo de contratos. Como consecuencia de los mismos, se promulgó la reciente Ley 43/2007, de 13 diciembre, de Protección de los Consumidores en la Contratación de Bienes con Oferta de Restitución del Precio, norma que viene a solventar los problemas en los que derivó la contratación de servicios similares a los financieros pero que se distinguían especialmente por el objeto contractual.

En los supuestos anteriores, la necesidad de reflejar esta realidad obedece esencialmente al carácter anticipatorio o preventivo que las leyes sobre consumo pretenden, en las cuales se fomenta el control previo de las autoridades a fin de evitar que el daño o hecho ilícito llegue a producirse. Pero en última instancia, a pesar de todos los filtros administrativos nacionales e internacionales con que contamos, siempre le queda al consumidor, último destinatario de la normativa existente, el recurso a los tribunales o al arbitraje como mecanismos para obtener una pronta reparación del posible daño causado como consecuencia de un acto derivado del consumo. Así pues, no podía prescindirse del análisis de aquellos aspectos específicos que recientemente se incluyen en las normas procesales, y que adaptan las estructuras procesales a la materia objeto de debate. El capítulo dedicado a «El interés colectivo en materia de consumo: tipología, capacidad y legitimación» refleja con carácter general las novedades introducidas por la LEC de 2000 en relación con la anterior legislación procesal española. Las instituciones básicas han tolerado aquella renovación necesaria para procurar tutela a una categoría de derechos diferentes de los que con carácter generalizado se vienen sustanciando en el proceso civil. Nos referimos a conceptos tales como interés colectivo e interés difuso, en especial a este último, para el cual

deben ser más específicos otros conceptos como el de capacidad o legitimación.

Descendiendo a un grado mayor de concreción, se aborda la protección de los consumidores y usuarios en una materia tan específica como es el comercio electrónico. El avance de las nuevas tecnologías, así como la contratación a través de medios telemáticos ha puesto al descubierto algunos de los problemas que son tratados en el capítulo sobre «Protección judicial de consumidores y usuarios en el ámbito del comercio electrónico». La importancia del tema radica precisamente en la frecuencia y volumen de contratación que se produce en los últimos años, con gran repercusión en aspectos territoriales, competenciales, y también probatorios. La Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico incorpora al ordenamiento jurídico una estructura contractual que se traslada al momento de su tutela jurisdiccional, y vuelve a incidir en uno de los ejes sobre los que circunda la materia; a saber, la acción de cesación que, inevitablemente será tratada sucesivamente.

No puede pasar desapercibido el hecho de que se hayan creado mecanismos alternativos de resolución de los conflictos generados en este ámbito. La existencia de un sistema arbitral como opción para cualquier particular que vea afectado un derecho privado, aun sólo para cierto ámbito del derecho material, debía aprovecharse también en materia de consumo. La reciente reforma del reglamento sobre arbitraje de consumo se recoge en el capítulo «Procedimiento arbitral en la Ley de arbitraje 60/2003 y supletoriedad en el arbitraje de consumo», el cual ha sido creado con la aspiración de ser un mecanismo útil y bastante utilizado por los consumidores, como queda demostrado en la práctica diaria de las Juntas Arbitrales.

Por último, no se ha querido prescindir de la perspectiva de otros ordenamientos jurídicos que, por diversas circunstancias, también se hacen eco de la realidad que es objeto de esta monografía. Tanto en Chile como en Argentina, la problemática es común, como se ha puesto de manifiesto en el Código Modelo mencionado, si bien en el primero se está asistiendo a una etapa de cambio en la legislación procesal civil, de modo tal que supone un momento óptimo para incorporar las realidades propias derivadas del consumo, al igual que sucedió en España en el año 2000. Toda modificación procesal debe ir acompañada de la

adaptación de aquellas estructuras que mejor reflejen la realidad jurídica del momento, así como la experiencia de países del entorno jurídico. De ahí la importancia de los capítulos correspondientes sobre «La incidencia de la reforma procesal civil de Chile en el marco del consumidor y algunos aspectos de la actual legislación chilena sobre protección de derechos transindividuales como contexto de referencia», ya que permite dar una visión más amplia a una situación que es común en los diversos Estados, como se pone de manifiesto también con «La sentencia dictada en procesos promovidos para la defensa de los intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios: régimen en la nueva ley de enjuiciamiento civil española (LEC)», en el que se realiza una comparativa de ambas legislaciones, al tiempo que se incorporan reflexiones que son de aplicación en ambos países. Algo parecido sucede con el capítulo dedicado al proceso sobre consumidores de Argentina, ya que en ambos casos se trata de países con análogas problemáticas y donde se utilizan los conceptos de intereses supraindividuales o intereses individuales homogéneos. «La tutela colectiva de los derechos del consumidor en Argentina» cierra un capítulo en el que la casuística una vez más nos describe la complejidad del problema de la interposición de determinadas demandas en las que se ven afectados una pluralidad de individuos, y también de potenciales consumidores.

Todas las materias constituyen estudios novedosos en materia de consumidores, y pretenden reflejar una situación que aun no se ha escrito con punto final, ya que el avance de las tecnologías, así como las continuas reformas legislativas, hacen cada día más complejo y enriquecedor este ámbito que debe tener como destinatario final la protección de los derechos de consumidores y usuarios.

M.^a Jesús Ariza Colmenarejo
Candela Galán González
Directoras

LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Julia TÉLLEZ ROCA
Abogado
Socia de Gómez-Acebo & Pombo

En el presente artículo trataremos de abordar la responsabilidad civil por productos defectuosos desde un enfoque eminentemente práctico y poniendo de relieve no sólo los antecedentes que nos ayuden a entender la regulación actual, sino también los efectos que este tipo de problemática y normativa tienen en la vida cotidiana de los consumidores (y no olvidemos que consumidores somos todos) y en la estrategia de las empresas.

Yendo de lo más genérico a lo más específico debe constatararse que este tipo de responsabilidad, que se enmarca dentro del ámbito general de la responsabilidad civil, contractual y extracontractual, tiene su anclaje en el mandato constitucional contenido en el artículo 51.1 de nuestra Carta Magna.

Dicho precepto establece que *«los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud, y los legítimos intereses económicos de los mismos»*.

Hemos asistido a una evolución a lo largo de los años que ha venido marcada por las siguientes tendencias legislativas:

- Cada vez mayores cotas de protección al consumidor.
- Regulación específica, de la que hablaremos, sobre responsabilidad civil por productos defectuosos, buscando una armonización legislativa entre los países de la Comunidad Europea.

- Ampliación del concepto tanto de producto como de defecto. En este sentido la conocida crisis de las «vacas locas» supuso una modificación normativa para incluir en el concepto de producto a los agrícolas ya ganaderos (Disposición Adicional 12 de la Ley 14/2000 de 29 de diciembre que modificó el artículo 2 de la Ley 22/1994 de Responsabilidad Civil por los daños causados por productos defectuosos).



Ampliación del Ámbito de Responsabilidad

Reiteradas crisis han minado la confianza del consumidor en la industria agroalimentaria y en las autoridades para garantizar la inocuidad de los alimentos, propiciando modificaciones legislativas para alcanzar mayores cotas de protección:



- EEB – vacas locas
- Dioxinas
- Latas refrescos
- Fiebre aftosa
- Hormonas
- Alimentos modificados genéticamente

- Objetivación de la responsabilidad y teoría de la creación del riesgo.
- Solidaridad de los agentes

El marco normativo del que parte la regulación de la responsabilidad civil por productos defectuosos tanto a nivel comunitario como desde el punto de vista de la legislación española, aparece reflejado en los dos cuadros siguientes.

ÍNDICE

PRÓLOGO	5
LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS	13
LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU CONTRIBUCIÓN AL REEQUILIBRIO ENTRE INVERSORES E INSTITUCIONES FINANCIERAS	39
1. Contexto económico-financiero: globalización, integración financiera y transferencia de riesgos	40
2. De la información al conocimiento y la toma informada de decisiones de inversión	42
3. Respuesta de gobiernos, reguladores, supervisores, entidades financieras e inversores	45
3.1. Prevención de malas prácticas en el lado comprador minorista	46
3.1.1. Diagnóstico de partida	47
3.1.2. Concienciación de los consumidores	47
3.1.3. Papel de las autoridades. Programas de formación financiera de los ciudadanos	49
3.1.4. Papel de las entidades financieras. La RSC como respuesta	54
3.2. Prevención de malas prácticas en el lado vendedor	56
3.2.1. MiFID: un nuevo enfoque en la relación de las entidades financieras con sus clientes	56
3.2.2. Cómo hacer funcionar la MiFID	61
4. Conclusiones	62

DE SELLOS, ANTIGÜEDADES, BOSQUES NATURALES Y ANIMALES EN TODO CASO: LA PROTECCIÓN DEL INVERSOR EN BIENES TANGIBLES	65
1. Introducción	65
2. El escándalo de los sellos	68
3. El ámbito de aplicación de la Ley 43/2007	70
4. Forma y contenido mínimo del contrato	72
5. El deber de prestar garantía de restitución del precio	74
6. La nulidad como remedio de protección del consumidor en estos contratos	75
7. Conclusión	75
EL INTERÉS COLECTIVO EN MATERIA DE CONSUMO: TIPOLOGÍA, CAPACIDAD Y LEGITIMACIÓN	77
1. Concepto, naturaleza y tipología de los intereses colectivos y difusos de consumidores o usuarios	77
2. Concepto, caracteres generales y ámbito de actuación respecto a derechos e intereses colectivos	90
3. Capacidad para ser parte del grupo de consumidores o usuarios afectados	98
3.1. Ideas generales.	98
3.2. La determinación de los miembros del grupo y su constitución con la mayoría de afectados	100
3.3. La diligencia preliminar para la concreción de los integrantes del grupo de consumidores o usuarios afectados	105
4. Integración de la capacidad procesal del grupo de consumidores o usuarios: el representante del grupo	115
PROTECCIÓN JUDICIAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL ÁMBITO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	119
1. Vías de resolución judicial de conflictos previstas en la <i>Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico</i>	119
2. El procedimiento para la tutela de la acción de cesación	131
2.1. Objeto procesal	131
2.2. El sistema de legitimación	136
3. Integración procedimental	151
3.1. Jurisdicción y competencia territorial	155
3.2. Procedimiento aplicable	157
3.3. Peculiaridades probatorias	158
3.4. Medidas cautelares	160
3.5. La sentencia y su ejecución	162

PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN LA LEY DE ARBITRAJE 60/2003 Y SUPLETORIEDAD EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO	167
1. Evolución normativa del sistema arbitral de consumo hasta el RD 231/2008	168
2. Características del sistema arbitral de consumo	171
3. Principios inspiradores del procedimiento arbitral en la vigente Ley de Arbitraje. Eficacia de los mismos en el sistema arbitral de consumo	175
A) La libertad procedimental como principio básico normativo. Virtualidad del mismo respecto del arbitraje de consumo	176
B) Principios de orden público procesal	180
C) Relevancia constitucional de los principios de orden público procesal	184
D) Concreciones procedimentales en la LA/2003 y en el RD 231/2008 de los principios de orden público procesal	186
4. Requisitos formales de las actuaciones arbitrales	187
A) Del «carácter privado» de las audiencias en el arbitraje de consumo a la confidencialidad como principio del procedimiento arbitral	187
B) Forma oral o escrita de las actuaciones. Innovaciones en el RD 231/2008	191
C) Lugar e idioma para las actuaciones arbitrales	193
5. La fase de alegaciones	195
A) Respecto del momento de iniciación del procedimiento arbitral en la LA y en el RD 231/2008	195
B) La definición de la pretensión. La reconvencción en el RD 231/2008	197
C) La falta de comparecencia e inactividad de las partes y otras normas sobre el procedimiento	202
6. La prueba en el procedimiento arbitral	206
A) Sobre la flexibilidad del principio preclusivo para la aportación de documentos	206
B) Procedimiento probatorio y aplicación al mismo del principio de libertad procedimental. Límites introducidos por el RD 231/2008	208
C) Menciones a la prueba pericial y testifical. Régimen especial en el sistema arbitral de consumo	210
D) Asistencia judicial para la práctica de la prueba	213
7. Medidas cautelares (breve mención)	214
8. Fase de conclusiones. Solución (no prevista) para el Sistema Arbitral de Consumo	218

LA INCIDENCIA DE LA REFORMA PROCESAL CIVIL DE CHILE EN EL MARCO DEL CONSUMIDOR Y ALGUNOS ASPECTOS DE LA ACTUAL LEGISLACIÓN CHILENA SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHOS TRANSINDIVIDUALES COMO CONTEXTO DE REFERENCIA	221
I. Breve introducción	221
II. Reforma procesal civil chilena.....	223
1. Antecedentes generales. Anteproyecto de Código Procesal Civil	223
2. Tratamiento de las acciones para la protección de los Consumidores en el Anteproyecto de Código Procesal Civil	227
III. Protección de los consumidores y usuarios en la legislación chilena.....	233
1. Antecedentes relativos a la necesidad de legislar en materia de intereses colectivos y difusos	233
2. Aspectos procesales de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores	235
2.1. Los Consumidores y Proveedores	235
2.2. Acciones y legitimación	236
3. Facultades especiales del juzgador y procedimiento	237
 LA SENTENCIA DICTADA EN PROCESOS PROMOVIDOS PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: RÉGIMEN EN LA NUEVA LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL ESPAÑOLA (LEC)	253
I. Generalidades.....	253
II. Ámbito de aplicación del art. 221 LEC.....	260
III. Exigencia de determinación individual de los beneficiarios de la condena	263
IV. Efectos de la declaración de ilicitud de una actividad o conducta	267
V. Pronunciamiento sobre las pretensiones en la sentencia	269
VI. El problema de la cuantificación global del daño como requisito de admisibilidad de la demanda	270
VII. La acción ejecutiva en el proceso de consumidores y usuarios....	272
 LA TUTELA COLECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA	279
1. Las pretensiones colectivas: un contenido perturbador	279
2. La situación de los derechos del consumidor	283
3. Tutela colectiva de los derechos del consumidor y «derechos de incidencia colectiva»	287
3.1. Un verdadero «leading case»: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c. Edesur S.A.	287

3.2. La opinión doctrinaria en torno a los intereses plurales homogéneos	293
3.3. Otros precedentes jurisprudenciales	298
3.4. La opinión de la Corte Suprema de Justicia de la Nación	302
4. Prospectivas	315
LA ACCIÓN DE CESACIÓN EN LA LEY 29/2006 DE GARANTÍAS Y USO RACIONAL DE LOS MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS	319
1. Consideraciones generales sobre la protección a los consumidores en la Ley 29/2006 de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios	320
2. Objeto procesal de la acción de cesación en la Ley 29/2006	322
2.1. Pretensiones de cesación o prohibición: conductas objeto de la prestación	323
2.2. Conductas publicitarias de medicamentos prohibidas	325
2.3. Conductas publicitarias de medicamentos permitidas formalmente pero que sean ilícitas	331
2.4. Conductas publicitarias de «productos sanitarios» prohibidas	335
2.5. Publicidad de otros productos con pretendida finalidad «sanitaria»	340
2.6. Conductas publicitarias que tengan por objeto la oficina de farmacia: tenores legales confusos y normativa fragmentada	341
3. Algunos aspectos relativos a los elementos subjetivos del proceso de cesación	347
3.1. La legitimación en torno a la acción de cesación	347
3.2. Intervención procesal en el proceso de cesación	356
3.3. Legitimación pasiva	358
4. Cuestiones procedimentales	358

