

Colección  
**DERECHO DEL CONSUMO**



# MANUAL DE DERECHO DE CONSUMO

**2ª edición**

Silvia Díaz Alabart

*Coordinadora*

M<sup>a</sup> Teresa Álvarez Moreno

Silvia Díaz Alabart

Helena Díez García

Cristina Fuenteseca Degeneffe

Fernando Gascón Inchausti

Pilar Gutiérrez Santiago

M<sup>a</sup> Dolores Hernández Díaz-Ambrona

Rafael Herrada Romero

M<sup>a</sup> Patricia Represa Polo

**REUS**  
EDITORIAL

# COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

## TÍTULOS PUBLICADOS

- La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios**, *M<sup>a</sup> Ángeles Parra Lucán* (2011).
- La protección frente a las cláusulas abusivas en préstamos y créditos**, *Virginia Múrtula Lafuente* (2012).
- La protección del consumidor en los créditos hipotecarios (Directiva 2014/17/UE)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y M<sup>a</sup> Patricia Represa Polo (Coord.)* (2015).
- La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (Normas imperativas y pactos al respecto)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2015).
- Consumidor vulnerable**, *María Dolores Hernández Díaz-Ambrona* (2015).
- Las asociaciones de consumidores y usuarios**, *Teresa Carrancho Herrero* (2016).
- Manual de Derecho de Consumo**, *Silvia Díaz Alabart (Coord.)* (2016).
- Medicamentos, productos sanitarios y protección del consumidor**, *Antonio Juberías Sánchez (Coord.)* (2017).
- Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y Cristina Fuenteseca Degeneffe (Coord.)* (2017).
- Anticipos del consumidor para adquirir una vivienda futura**, *José Luis Colino Mediavilla* (2017).
- La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios**, *Manuel Jesús Marín López* (2018).
- La nulidad de la cláusula suelo por falta de transparencia**, *Tania Vázquez Muiña* (2018).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno (Coord.)* (2018).
- El acuerdo novatorio sobre la cláusula suelo del préstamo hipotecario. Un análisis desde la Directiva 93/13/CE de cláusulas abusivas**, *Manuel Jesús Marín López* (2019).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2020).
- La contratación electrónica mediante plataformas en línea: modelo negocial (B2C), régimen jurídico y protección de los contratantes (proveedores y consumidores)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2021).
- La protección de los consumidores en los contratos de servicios jurídicos**, *Loreto Carmen Mate Satué* (2021).
- La nueva normativa de consumo en España y en la Unión Europea**, *Alberto J. Tapia Hermida* (2022).
- Manual de Derecho de Consumo (2<sup>a</sup> ed.)**, *Silvia Díaz Alabart (Coord.)* (2023).

COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

Directoras:

SILVIA DÍAZ ALABART

Catedrática de Derecho de civil  
Universidad Complutense de Madrid

MARÍA TERESA CARRANCHO HERRERO

Catedrática de Derecho de civil  
Universidad de Burgos

# MANUAL DE DERECHO DE CONSUMO

2ª edición

Silvia Díaz Alabart

*Coordinadora*

Mª Teresa Álvarez Moreno

Silvia Díaz Alabart

Helena Díez García

Cristina Fuenteseca Degeneffe

Fernando Gascón Inchausti

Pilar Gutiérrez Santiago

Mª Dolores Hernández Díaz-Ambrona

Rafael Herrada Romero

Mª Patricia Represa Polo

**REUS**  
EDITORIAL

Madrid, 2023

Este libro se ha elaborado en el marco de las actividades del Proyecto I+D  
DER 2015-680008-R

© Editorial Reus, S. A. 2023  
C/Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
Tfno.: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54  
Fax: (34) 91 445 11 26  
E-mail: reus@editorialreus.es  
<http://www.editorialreus.es>

2.ª edición REUS, S.A. (2023)  
ISBN: 978-84-290-2705-1  
Depósito Legal: M-628-2023  
Diseño de portada: María Lapor  
Impreso en España  
Printed in Spain

Imprime: *Ulzama Digital S.L.*

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

## PRESENTACIÓN

Una de las principales señas de identidad del Derecho civil es ser el Derecho que se ocupa de las personas, un Derecho cercano a todos los ciudadanos. Dentro del Derecho civil un sector que comenzó a tomar protagonismo en el inicio de los años 80, con la elaboración y promulgación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 20/1984, de 19 de julio, BOE de 24, julio, 1984), también goza especialmente de esa característica de la cercanía ya que todos, de una u otra forma somos consumidores y celebramos diariamente contratos que corresponden a ese sector.

A lo largo de todos los años transcurridos desde la mencionada promulgación de la LGDCU hasta hoy, el Derecho de Consumo ha ido evolucionando y ampliando su ámbito, en muchas ocasiones a través de la normativa de la UE, proyectada para la protección del consumidor y para la creación y buen funcionamiento del mercado interior europeo. Nuestra primera LGDCU se ha ido transformando conforme se iba produciendo la evolución señalada, y hoy contamos con un Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007), recientemente modificado por el Real Decreto Ley 24/2021, de transposición de la directiva 2019/2161, para la mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores, y por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y algunas leyes sobre materias concretas que el legislador no ha considerado conveniente en razón de su especialidad incluir dentro del TRLGDCU, como son las leyes de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de contratos de crédito al consumo.

La inclusión de estas normas en nuestro Ordenamiento Jurídico ha tenido varias consecuencias. Desde un punto de vista técnico, con

el trabajo de los autores sobre las cuestiones que plantean las normas de consumo y con las resoluciones de los tribunales se ha ido creando un importante cuerpo de doctrina y jurisprudencia. Desde un punto de vista sociológico, los consumidores, aunque no sean peritos en Derecho, son muy conscientes de la existencia de normas de consumo que les resultan útiles para su vida diaria, y precisamente por ello hay un interés en conocerlas. Estas circunstancias han determinado que en muchas Universidades se explique el Derecho de Consumo como una materia especial optativa.

Dentro de esos autores que han venido trabajando en Derecho de Consumo, un grupo de profesores que ya tenemos experiencia en el trabajo de investigación en equipo, hemos pensado en la oportunidad de elaborar un manual que pueda facilitar el trabajo de profesores y alumnos sobre esta materia, y que también pueda servir para que otras personas interesadas en el tema puedan acercarse a él sin dificultad.

Hemos querido un Manual práctico, de una extensión razonable, tomando en consideración que normalmente esta materia tendrá que desarrollarse en un cuatrimestre. Su perfil puramente docente ha hecho que hayamos optado por eliminar las notas a pie de página y que la bibliografía que se aporte esté limitada a una serie de libros, sobre todo de ámbito general.

El libro está dividido en 15 lecciones, cada una de las cuales se ocupa de alguno de los grandes temas de consumo. Catorce de ellas dedicadas al Derecho sustantivo y elaboradas por diferentes profesores de Derecho civil entre cuyas líneas de investigación se encuentra el Derecho de Consumo, que son autores de diversas obras sobre esa materia y también imparten docencia sobre la misma, o incluso algunos resuelven habitualmente conflictos de consumo en la Junta Arbitral de Consumo de León y del Instituto regional de arbitraje de la Comunidad de Madrid. La lección número 15 se ocupa de los procedimientos judiciales para la protección de los consumidores y ha sido elaborada por un especialista en derecho procesal con el que hemos tenido la suerte de contar para completar este manual.

Nuestro deseo es que este manual sea un buen instrumento para acercarse al Derecho de Consumo, lo que sin duda redundará en satisfacer una necesidad cada vez más evidente: que el consumidor pueda conocer bien sus derechos como tal y el modo en que puede ejercitarlos.

Silvia DÍAZ ALABART  
*Catedrática emérita de Derecho Civil*

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN, SILVIA DÍAZ ALABART .....</b>	<b>5</b>
<b>LECCIÓN I.- INTRODUCCIÓN: LA CONTRATACIÓN CON CONSUMIDORES, SILVIA DÍAZ ALABART .....</b>	<b>7</b>
1. Derecho de Consumo. Los orígenes.....	7
1.1. Los cambios del siglo XX en el mercado .....	7
1.2. La reacción frente a los cambios del mercado .....	14
2. Los objetivos del Derecho de consumo .....	16
2.1. Los sujetos del contrato de consumo .....	17
3. Cómo se aborda la protección del consumidor tanto a nivel nacional como desde la UE.....	18
4. Las normas de contratación con consumidores. Principios básicos que se siguen de ellas.....	19
4.1. Las normas de contratación con consumidores. Algunas de sus características genéricas.....	19
4.2. Fundamentos esenciales en la protección del consumidor.....	20
4.2.1. <i>Los fundamentos esenciales en la contratación de consumo .</i>	21
A) <i>Derecho a la información</i> .....	21
B) <i>El derecho a desistir del contrato</i> .....	25
C) <i>La forma en los contratos de consumo</i> .....	26
4.2.2. <i>Otros derechos de los consumidores. Protección de los datos personales de los consumidores</i> .....	27
<b>LECCIÓN 2.- CONSUMIDOR Y COMERCIANTE, M<sup>a</sup> DOLORES HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA.....</b>	<b>29</b>
1. El concepto de consumidor .....	29
1.1. El consumidor persona física.....	30
1.2. El consumidor persona jurídica .....	32
1.3. El consumidor mixto.....	34
1.4. El concepto de consumidor en la doctrina del Tribunal de Justicia de la UE.....	37
1.5. El consumidor de tipo medio .....	39

1.6. El consumidor vulnerable .....	40
2. Concepto de empresario .....	46
<b>LECCIÓN 3.- LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS, PILAR GUTIÉRREZ SANTIAGO .....</b>	<b>49</b>
1. Planteamiento del tema: regulación legal y aplicación judicial.....	50
2. Presupuestos: los productos defectuosos .....	53
2.1. Concepto legal de «producto» .....	53
2.2. Concepto legal de «defecto»: la falta de seguridad del producto .....	56
3. Régimen de responsabilidad objetiva atenuada.....	59
3.1. Carga de la prueba .....	60
3.2. Causas de exoneración de la responsabilidad .....	61
4. Por qué daños cabe reclamar: Daños cubiertos y daños excluidos .....	63
4.1. Daños personales: muerte y lesiones versus daños morales..	64
4.2. Daños materiales: la exclusión de los daños sufridos por el propio producto defectuoso y por los bienes de equipo, comerciales o de carácter profesional o industrial.....	65
5. Cuánto cabe reclamar: Límites indemnizatorios.....	67
5.1. La franquicia por daños materiales .....	67
5.2. El techo indemnizatorio en los denominados daños personales catastróficos .....	69
6. Cuándo se debe reclamar: límites temporales.....	69
6.1. La prescripción trienal de la acción resarcitoria de la víctima .....	69
6.2. La duración decenal de los derechos del perjudicado por un producto defectuoso.....	70
7. A quién reclamar: sujetos responsables .....	71
7.1. El productor: fabricantes e importadores .....	71
7.2. Supuestos de responsabilidad del proveedor de un producto defectuoso .....	73
8. Quién puede reclamar: sujetos perjudicados.....	76
<b>LECCIÓN 4.- CONTRATACIÓN CON CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS ABUSIVAS, SILVIA DÍAZ ALABART Y MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO .....</b>	<b>79</b>
1. Contratación en masa con condiciones generales predispuestas..	79
2. Regulación de las condiciones generales y en particular de las cláusulas abusivas.....	82
3. Ámbito de aplicación de la LCGC.....	84
3.1. Ámbito subjetivo (art. 2).....	84
3.2. Ámbito objetivo.....	84

3.2.1. Delimitación del ámbito objetivo (art. 1).....	84
3.2.2. Exclusiones del ámbito objetivo (art. 4).....	85
3.3. Ámbito territorial.....	86
4. Sistema de control de las condiciones generales .....	87
4.1. Control de inclusión (arts. 5 y 7 LCGC y 80.1. TRLCU) .....	87
4.1.1. Accesibilidad y cognoscibilidad.....	87
4.1.2. Redacción.....	89
4.1.3. Consecuencias de que las cláusulas no reúnan los requisitos exigidos en el control de inclusión.....	91
4.2. Control de contenido: cláusulas abusivas.....	92
4.2.1. Regla general.....	93
A) Concepto: (art. 82 TRLCU).....	93
B) Requisitos .....	94
C) Criterios de apreciación: (82.3 TRLCU).....	94
D) Funciones.....	95
4.2.2. Listado de cláusulas abusivas .....	95
4.2.3. Sanción de las cláusulas abusivas.....	98
4.3. Control de transparencia material .....	99
5. Reglas de interpretación de las condiciones generales.....	103
6. Medios de defensa .....	104

<b>LECCIÓN 5.- CONTRATOS A DISTANCIA Y FUERA DE ESTABLECIMIENTO, MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO .....</b>	<b>105</b>
1. Regulación.....	106
2. Conceptos .....	107
3. Fundamentos de la protección.....	109
4. Ámbito de aplicación objetivo.....	109
4.1. Contratos fuera de establecimiento mercantil.....	109
4.2. Los contratos a distancia .....	110
4.3. Exclusiones del ámbito de aplicación.....	110
5. Articulación de la protección del consumidor .....	113
6. Obligación de información precontractual.....	114
6.1. Contenido.....	114
6.2. Valor.....	117
6.3. Modo.....	117
7. Forma .....	118
7.1. Contratos a distancia.....	118
7.2. Contratos fuera de establecimiento .....	120
7.3. Sanción por incumplimiento de forma .....	120
8. Derecho de desistimiento.....	121
8.1. Concepto y caracteres .....	121
8.2. Plazo de ejercicio.....	121
8.3. Modo de ejercicio del derecho de desistimiento .....	122
8.4. Consecuencias de su ejercicio.....	123

8.4.1. Obligaciones y derechos del empresario .....	124
8.4.1.1. En los contratos relativos a bienes.....	124
8.4.1.2. En los contratos de servicios (incluidos contenidos y servicios digitales) .....	124
8.4.2. Obligaciones y derechos del consumidor .....	126
8.4.2.1. En los contratos relativos a bienes.....	126
8.4.2.2. En los contratos de servicios (incluidos contenidos y servicios digitales) .....	127
8.4.3. Contratos vinculados y complementarios .....	127
8.5. Excepciones al derecho de desistimiento.....	128
9. Ejecución del contrato a distancia .....	130
9.1. Entrega de bienes no solicitados .....	131
9.2. CCFEM .....	132
10. Los contratos electrónicos.....	132
<b>LECCIÓN 6.- GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA, CRISTINA FUENTESECA DEGENEFFE .....</b>	<b>135</b>
1. Disposiciones generales sobre garantía .....	135
2. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario .....	143
3. Ejercicio de derechos por el consumidor y usuario.....	148
4. Modificación de los contenidos o servicios digitales .....	155
5. Garantías comerciales y servicios posventa.....	156
<b>LECCIÓN 7.- COMPRAVENTA DE BIENES INMUEBLES, MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO.....</b>	<b>163</b>
1. Introducción y regulación normativa .....	163
2. Protección sistemática del consumidor.....	165
3. Reglas del Código Civil.....	165
4. Protección del consumidor en el TRLCU .....	166
4.1. En la contratación en general .....	166
4.2. Cláusulas abusivas .....	167
4.3. Reglas específicas de responsabilidad.....	168
5. RD 515/1989 sobre información en la venta de viviendas.....	168
6. La ley de ordenación de la edificación .....	169
<b>LECCIÓN 8.- FINANCIACIÓN DEL CONSUMIDOR I. CONTRATOS DE CRÉDITO AL CONSUMO, M<sup>a</sup> PATRICIA REPRESA POLO....</b>	<b>175</b>
1. Introducción .....	175
2. Regulación .....	176
3. Concepto. Ámbito de aplicación de la ley .....	177
3.1. Ámbito objetivo: contratos incluidos.....	177
3.2. Ámbito subjetivo.....	179
4. Protección formal del consumidor .....	180

4.1. Fase previa a la celebración del contrato.....	180
4.1.1. Obligaciones de información .....	180
4.1.2. Obligación de asesoramiento.....	181
4.1.3. Obligación de evaluación de la solvencia.....	182
4.1.4. Oferta vinculante .....	182
4.2. Perfección del contrato .....	183
4.2.1. Forma del contrato .....	183
4.2.2. Contenido esencial.....	183
4.3. Ejecución del contrato.....	184
4.3.1. Información .....	184
5. Protección material .....	184
5.1. Cobro de lo indebido .....	185
5.2. Cesión del contrato.....	185
5.3. Contratos vinculados .....	186
5.4. Reembolso anticipado.....	187
5.5. Liquidación en caso de ineficacia.....	188
5.6. Desistimiento.....	188

<b>LECCIÓN 9.- LA FINANCIACIÓN DEL CONSUMIDOR II. CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MIFID. TARJETAS DE CRÉDITO, HELENA DíEZ GARCÍA .....</b>	<b>191</b>
1. Contratos de crédito inmobiliario .....	192
1.1. De la Directiva 2014/17/UE a la Ley 5/2019, de 15 de marzo.....	192
1.2. Contratos de crédito inmobiliario afectos al ámbito de aplicación de la LCCI .....	193
1.2.1. Ámbito de aplicación de la LCCI.....	193
1.2.2. La evaluación de la solvencia del consumidor y la tasación del bien o derecho hipotecado .....	197
1.2.2.1. Finalidad.....	197
1.2.2.2. Evaluación de la solvencia .....	198
1.2.2.3. La tasación.....	200
1.2.3. Deberes de información y de transparencia .....	202
1.2.3.1. La información comercial .....	202
1.2.3.2. Información general de los préstamos inmobiliarios .....	203
1.2.3.3. Información precontractual <b>personalizada</b> y normas de transparencia.....	204
1.2.4. Notarios y Registradores: Sus funciones en la comprobación del cumplimiento de la LCCI.....	207
1.2.5. Ventas vinculadas y combinadas .....	210
1.2.6. Ejecución y resolución del contrato .....	212
1.2.6.1. Reembolso anticipado .....	212
1.2.6.2. Vencimiento anticipado .....	215

1.2.6.3. <i>Intereses variables</i> .....	217
1.2.6.4. <i>Intereses de demora</i> .....	221
2. Aplicación de la normativa MiFID a la financiación del consumidor.....	223
2.1. Aplicación de la normativa MiFID a <i>swaps</i> e inaplicación a préstamos o créditos multdivisa .....	223
2.2. La financiación de productos de inversión .....	229
3. Tarjetas de crédito .....	231
<b>LECCIÓN 10.- VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE COMBINADOS, RAFAEL-IGNACIO HERRADA ROMERO.....</b>	<b>235</b>
1. La regulación en materia de viajes combinados y servicios de viaje combinados .....	235
2. Los conceptos de <i>viaje combinado</i> y <i>servicios de viaje vinculados</i> .....	237
3. Los sujetos en los contratos regulados en el <i>Libro cuarto</i> de la LGDCU .....	240
4. El contrato de viaje combinado .....	241
4.1. Protección del viajero en el tracto de generación del contrato.....	243
4.2. Protección del viajero en el tracto de perfección del contrato	245
4.2.1. <i>Al tiempo de la celebración del contrato</i> .....	246
4.2.2. <i>Desde la formalización del contrato hasta el inicio del viaje.</i>	247
4.3. Protección del viajero en el tracto de ejecución o cumplimiento del contrato.....	251
5. Servicios de viaje vinculados .....	255
6. Prescripción.....	256
<b>LECCIÓN 11.- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL TRANSPORTE DE PERSONAS, RAFAEL-IGNACIO HERRADA ROMERO.....</b>	<b>259</b>
1. Consideraciones previas.....	259
2. Los derechos del viajero/pasajero.....	261
3. Derechos de los viajeros en el transporte por carretera.....	265
4. Derechos de los viajeros de ferrocarril .....	269
5. Derechos de los pasajeros marítimos .....	274
6. Derechos de los pasajeros aéreos.....	279
<b>LECCIÓN 12.- APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES DE USO TURÍSTICO, SILVIA DÍAZ ALABART Y M<sup>a</sup> TERESA ÁLVAREZ MORENO .....</b>	<b>285</b>
1. Introducción .....	286
2. Su regulación .....	287
3. Conceptos y caracteres: Régimen, turno y derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico .....	289

4. Los diferentes tipos de contrato relacionados con el aprovechamiento por turno .....	291
5. Medios generales con los que se articula la protección del consumidor.....	292
5.1. Control de la publicidad e información.....	293
5.2. La forma del contrato.....	294
5.3. El derecho de desistimiento.....	294
5.4. Prohibición del pago de anticipos.....	296
5.5. Irrenunciabilidad de los derechos concedidos en esta ley al consumidor.....	296
6. Régimen del aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.....	297
6.1. Constitución del régimen de aprovechamiento por turnos....	297
6.2. Contenido de la escritura reguladora.....	298
6.3. Duración del régimen del derecho de aprovechamiento por turnos.....	298
7. El contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico .....	299
7.1. Contenido obligatorio del contrato.....	300
7.2. Formalización notarial y publicidad registral del contrato ...	302
7.3. Las facultades del titular de derechos de aprovechamiento por turno .....	303
7.4. Resolución del contrato por el propietario del régimen .....	304
7.4.1. <i>Por falta de pago de las cuotas derivadas de los servicios comunes</i> .....	304
7.4.2. <i>Incumplimiento de la prestación de los servicios comunes ...</i>	304
 <b>LECCIÓN 13.- CONTRATOS DE SERVICIOS, MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO</b> .....	307
1. Introducción: regulación y falta de tratamiento sistemático. Remisiones.....	307
2. Contenido del contrato.....	309
3. Ámbito de aplicación y tipología.....	310
4. Jerarquización de la normativa aplicable.....	311
5. Contratos de servicios tradicionalmente regulados: servicios de mantenimiento y asistencia .....	311
5.1. Servicios de reparación de vehículos .....	312
5.2. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico.....	313
6. Contenidos y servicios digitales .....	314
7. Servicios de pago .....	318
7.1. Obligaciones en relación con los instrumentos de pago y su utilización.....	319
7.2. Responsabilidad por cumplimiento defectuoso o inexecución de órdenes de pago .....	322

8. Servicios de la Sociedad de la Información y Servicios intermedarios.....	322
9. Servicios de telecomunicaciones.....	325
9.1. Servicios de telecomunicaciones electrónicas.....	326
9.2. Servicios de comunicaciones postales .....	326
10. Servicios atípicos .....	327
<b>LECCIÓN 14.- RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS CON CONSUMIDORES Y ARBITRAJE DE CONSUMO, M<sup>a</sup> TERESA ÁLVAREZ MORENO .....</b>	<b>329</b>
1. La normativa de la UE en materia de solución alternativa de litigios de consumo.....	329
2. El sistema español de solución extrajudicial de conflictos de consumo: el arbitraje de consumo .....	332
2.1. Arbitraje de consumo .....	333
2.2. Mediación en consumo .....	333
3. Ámbito de aplicación.....	335
4. Organización del sistema arbitral de consumo .....	336
5. Funcionamiento del sistema arbitral.....	337
5.1. Fase de tramitación administrativa del expediente arbitral ..	337
5.2. Fase de solución del expediente.....	342
5.2.1. Principios del procedimiento .....	342
5.2.2. Alegaciones, reconvencción y modificación de la pretensión ..	342
5.2.3. Trámite de audiencia .....	343
5.2.4. Resolución: laudo arbitral .....	344
A) Adopción: Requisitos y contenido .....	344
B) Efectos.....	346
C) Recursos contra el laudo .....	347
C.1) Recursos ante el Colegio arbitral .....	347
C.2) Acciones judiciales .....	348
<b>LECCIÓN 15.- PROCESOS JUDICIALES PARA LA TUTELA DE LOS CONSUMIDORES, FERNANDO GASCÓN INCHAUSTI .....</b>	<b>353</b>
1. Procesos colectivos y acciones colectivas en materia de consumo	355
1.1. Nociones generales.....	355
1.1.1. La naturaleza de los derechos o intereses afectados .....	357
1.1.2. El grado de determinación de los sujetos afectados por el hecho dañoso .....	358
1.2. Las acciones colectivas para la tutela de los consumidores ...	358
1.2.1. Acciones colectivas «típicas» .....	358
1.2.2. Acciones colectivas «atípicas».....	361
1.3. La legitimación para el ejercicio de acciones colectivas.....	361
1.3.1. Legitimación para el ejercicio de acciones colectivas típicas .	362
1.3.2. La legitimación para el ejercicio de acciones colectivas atípicas	362

---

1.4. Desarrollo del proceso civil para el ejercicio de acciones colectivas.....	363
1.4.1. <i>Determinación del cauce procedimental adecuado</i> .....	363
1.4.2. <i>Determinación del tribunal competente</i> .....	364
1.4.3. <i>Publicidad inicial del proceso e intervención de terceros</i> .....	364
1.4.4. <i>Adopción de medidas cautelares</i> .....	366
1.5. La eficacia de las sentencias dictadas en procesos colectivos	367
1.5.1. <i>Determinación del ámbito subjetivo de la sentencia</i> .....	367
1.5.2. <i>Ámbito de la cosa juzgada</i> .....	368
1.5.3. <i>Publicidad de la sentencia</i> .....	368
1.5.4. <i>Ejecución forzosa</i> .....	369
2. La protección de los consumidores a título individual .....	371
2.1. Reglas procesales protectoras del consumidor .....	371
2.1.1. <i>El coste económico del proceso</i> .....	371
2.1.2. <i>Los criterios de competencia: acercar el proceso al consumidor</i> .....	372
2.1.3. <i>La carga de la prueba</i> .....	373
2.2. El proceso europeo de escasa cuantía .....	375
<b>BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA</b> .....	<b>377</b>

La obra que tiene en sus manos el lector es un Manual dedicado al Derecho de consumo. En aras de respetar la sencillez en la exposición de los temas y darle una extensión razonable para este tipo de obra se han eliminado las notas a pie de página, optando por incluir una breve bibliografía en la que se han incluido obras generales de reconocida calidad y alguna particular, bien por tocar temas muy novedosos o escasamente tratados por la doctrina.

El Manual se ha dividido en quince temas en los que se estudian con cierto detenimiento las cuestiones más importantes del Derecho de consumo, materia que si bien es una parte del Derecho de contratos, tanto por su cada vez mayor extensión como por sus características propias que lo distinguen del Derecho de contratos tradicional, y el importante cuerpo de doctrina que se ha ido creando en torno a él, se ha convertido en una materia que puede considerarse una especialidad dentro del Derecho patrimonial. De hecho son muchas las Universidades españolas que dedican a la materia una asignatura específica, así como los organismos públicos que trabajan primordialmente en esa área y que forman en ella a sus empleados y funcionarios para que puedan cubrir las funciones de asesoramiento, e incluso de resolución alternativa de conflictos de consumo que las normas les han confiado. Este libro es para todos ellos y para cualquier persona —jurista o no— que quiera acercarse al Derecho de Consumo desde una perspectiva completa y con un lenguaje accesible.

Los autores que han colaborado en la obra son todos ellos profesores universitarios con mucha experiencia docente y con un amplio bagaje de investigación en el ámbito del consumo, ratificado no solamente por las numerosas publicaciones sobre diversos aspectos de la materia, sino por su participación en proyectos de investigación nacionales e internacionales sobre esos mismos temas, así como su participación en actividades de formación para colectivos profesionales, e incluso algunos de ellos resuelven habitualmente conflictos de consumo en la Junta arbitral de consumo de León y en el Instituto regional de consumo de la Comunidad de Madrid.

En definitiva, se trata de un Manual completo, sólido, práctico y útil para conocer el Derecho de consumo en la actualidad con sus últimas modificaciones.

**REUS**  
EDITORIAL

ISBN 978-84-290-2705-1  
  
9 788429 027051