

ÍNDICE

§ 1. RELACIÓN JURÍDICA Y CONTRATO DE DERECHO DE CONSUMO

Materiales

Fundamentos

1. El Derecho de consumo
 1. 1. Estricto y amplio
 1. 2. La función de protección y otras funciones
 1. 3. Generalidad y excepcionalidad
2. El “elevado nivel de protección” en la UE
3. La “relación de consumo” y la “materia normativa consumerizada”
4. Huir del consumo para huir de la UE
5. Tipos de normas de derecho de consumo
6. El “contenido” del Derecho de consumo
7. La entrada en la relación: el contrato
 7. 1. Se requiere un contrato
 7. 2. Oneroso
 7. 3. Imperatividad
8. La validez contractual de las cláusulas no negociadas
 8. 1. Condiciones de incorporación
 8. 2. La firma y el click
 8. 3. El límite competencial del documento complementario
 8. 4. Entrar en espacios dominicales ajenos
 8. 5. Distinguir entre lo bueno y lo malo
 8. 6. Incorporación tardía
 8. 7. Modificación de condiciones
9. No hay relaciones extracontractuales de consumo
10. Daño extracontractual y legitimación colectiva

Aplicaciones

§ 2. EL CONSUMIDOR

Materiales

Fundamentos

1. El concepto de consumidor en la LGDCU y en la legislación sectorial

2. Persona física que actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial
3. Contrato relacionado de manera indirecta con la actividad empresarial
4. Contrato con doble finalidad (empresarial y personal)
5. Persona física con ánimo de lucro
6. La persona jurídica como consumidora
7. La entidad sin personalidad jurídica como consumidora
8. Consumidor en caso de subrogación contractual
9. El pequeño empresario como consumidor
10. El fiador o garante como consumidor
11. La vinculación funcional entre el deudor principal y el garante
12. La vinculación funcional del garante con la sociedad deudora de la que es administrador o socio
13. La vinculación funcional del garante cónyuge del deudor empresario
14. El consumidor vulnerable en la LGDCU
15. Elementos de la definición legal de consumidor vulnerable
16. El consumidor vulnerable como contratante
17. El consumidor vulnerable como destinatario de prácticas comerciales, publicidad e información precontractual
18. Consumidor experto
19. Consumidor medio normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz
20. La prueba de la condición de consumidor
21. El concepto de empresario en la LGDCU

Aplicaciones

§ 3. LA TRANSPARENCIA EN GENERAL

Materiales

Fundamentos

1. Incorporación y transparencia en la Directiva 93/13
2. Desdoble del régimen en el Ordenamiento jurídico español
3. El control de incorporación o transparencia formal
4. El control de transparencia material
5. Falta de transposición del art. 4. 2 Directiva 93/13
6. Información precontractual preceptiva
7. Transparencia y cláusulas accesorias
8. Transparencia, abusividad y cláusulas esenciales

9. Configuración de la jurisprudencia española del control de transparencia
9. 1. Control de transparencia como un tercer control autónomo
9. 2. Carácter subjetivo u objetivo del control de transparencia
10. Configuración de la jurisprudencia europea del control de transparencia
11. Transparencia y acciones colectivas
12. Parámetros de transparencia
13. Consecuencias de la declaración judicial de intransparencia
14. ¿Control de abusividad de cláusulas esenciales intransparentes?
15. Transparencia y empresarios
16. La intransparencia como nueva causa de nulidad en el art. 83 LGDCU

Aplicaciones

§ 4. TRANSPARENCIA HIPOTECARIA

Materiales

Fundamentos

1. Cuatro regímenes especiales de transparencia hipotecaria
2. Ámbitos de aplicación que se solapan
3. Relación jurídica de consumo
4. Contratar, novar y subrogar
5. Información estandarizada y de agregación sucesiva
6. La transparencia hipotecaria como régimen especial de transparencia de marcado carácter objetivo
7. Información precontractual en los créditos hipotecarios contratados a distancia
8. Información precontractual en créditos con hipoteca en inmueble no residencial concedido por entidad que no sea de crédito
9. Información precontractual en la hipoteca inversa
10. Descripción general del régimen de transparencia de la Ley 5/2019
11. Previo registro y publicidad de las condiciones generales de la contratación
12. Publicidad de contratos de crédito inmobiliario
13. La FIPRE
14. La FEIN, otras informaciones adicionales y las explicaciones adecuadas
15. Protocolo notarial de transparencia
16. Falta de transparencia no subsanada
17. Información durante la vigencia del contrato

Aplicaciones

§ 5. REQUERIMIENTOS LEGALES DE INFORMACIÓN CONTRACTUAL

Materiales

Fundamentos

1. El modelo legal de la información al consumidor
2. Polimorfismo de la información obligatoria
3. Apertura y contingencia del modelo legal
4. Crítica del modelo legal
5. Informar y más allá
6. Los intereses protegidos por las normas de provisión de información
7. Mapa de las taxonomías informativas
 7. 1. Un modelo tipo
 7. 2. Exigencias de información superfluas
8. Formatos y soportes
9. Sanciones por contravención
 9. 1. El horizonte temporal de la información suministrada
 9. 2. Remedios generales
 9. 3. Sanciones atípicas
 9. 4. Pérdida del rango obligatorio
 9. 5. Caducidad de derechos o facultades del predisponente
 9. 6. La condición se entiende por cumplida
 9. 7. Integración del contrato
 9. 8. Indemnización de daños
10. El tiempo para suministrar la información
 10. 1. La diversidad normativa
 10. 2. Síntesis
 10. 3. Fichas, folletos, documentación externa
11. Excurso. Los niveles sintácticos de la información, con el ejemplo del derecho de desistimiento

Aplicaciones

§ 6. CLÁUSULAS NULAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Materiales

Fundamentos

1. El control de contenido de las cláusulas no negociadas
2. Negociación

3. Abusividad

4. Efectos

5. Panorama de cláusulas abusivas

5. 1. Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario
5. 2. Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario
5. 3. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad
5. 4. Cláusulas abusivas sobre garantías
5. 5. Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato
5. 6. Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable

Aplicaciones

§ 7. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

Materiales

Fundamentos

1. Alcance
2. Prácticas comerciales y contratos
3. Armonización y concurrencia normativa
4. Plataformas, intermediarios
5. Reglas de integración de la normativa de prácticas comerciales desleales
6. El test de causalidad
7. Prohibición de la práctica y prohibición de contenidos
8. Los nichos de deslealtad
9. Elenco

Aplicaciones

§ 8. CLÁUSULAS QUE SE QUITAN, MODERAN Y REEMPLAZAN

Materiales

Fundamentos

1. Consecuencias de la nulidad de una cláusula en el Derecho común
2. Consecuencias de la abusividad de una cláusula en contratos con consumidores
 2. 1. Un poco de historia: nulidad parcial con recomposición del contrato conforme al artículo 1258 CC
 2. 2. La irrupción de la doctrina comunitaria: nulidad parcial sin posibilidad de integración
 2. 3. Objetivo de la regla general: la prevención de conductas abusivas

- 2. 4. Carácter expansivo de la regla
- 2. 5. ¿A qué cláusulas se aplica la regla general?
- 2. 6. "Cláusulas de vinculación" prohibidas
- 2. 7. Renuncia del consumidor al sistema de protección
- 2. 8. Primera excepción a la regla general: nulidad contractual perjudicial para el consumidor
 - 2. 8. 1. La nulidad total
 - 2. 8. 2. El perjuicio al consumidor
 - 2. 8. 3. ¿Imperatividad de la integración en casos de nulidad total?
- 2. 9. Segunda excepción a la regla general: "casos sui generis"
 - 2. 9. 1. Los intereses moratorios de los préstamos
 - 2. 9. 2. La cláusula de gastos de los préstamos hipotecarios
 - 2. 9. 3. Conclusión parcial
- 2. 10. ¿Con qué se recompone el contrato?
 - 2. 10. 1. El derecho supletorio
 - 2. 10. 2. Integración con normas aplicables en caso de acuerdo de las partes
 - 2. 10. 3. Prohibición de integración con normas de carácter general
 - 2. 10. 4. Integración con normas imperativas específicamente creadas para colmar las lagunas
 - 2. 10. 5. Emplazamiento a las partes para que acuerden la recomposición del contrato
 - 2. 10. 6. Integración tomando en cuenta la totalidad del derecho interno

Aplicaciones

§ 9. PRECIO

Materiales

Fundamentos

- 1. La norma de indicación de precios
 - 1. 1. La obligación de exhibir el precio del producto a la venta
 - 1. 2. El "precio de venta" y el "precio por unidad de medida"
 - 1. 3. Excepciones a la obligación general de indicar el "precio de venta" y el "precio por unidad de medida"
 - 1. 4. La obligación de indicar el precio en la publicidad de productos
- 2. La transparencia de las reducciones de precios
 - 2. 1. El anuncio de reducción de precios
 - 2. 2. ¿Qué se entiende por "precio anterior"?

- 2. 3. Prácticas comerciales desleales en los anuncios de reducción de precios
- 3. Composición y segregación del precio
 - 3. 1. El precio en la norma general de consumidores
 - 3. 2. El precio final en transporte aéreo
 - 3. 3. La información al consumidor sobre el precio de la vivienda
- 4. El precio en los contratos de crédito con consumidores
 - 4. 1. Contratos de crédito al consumo: concepto de precio e información al consumidor
 - 4. 2. Crédito inmobiliario: el precio del préstamo stricto sensu

Aplicaciones

§ 10. PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

Materiales

Fundamentos

- 1. Contenido digital, servicio digital y bienes con elementos digitales
- 2. Fórmulas contractuales
- 3. Reglas especiales en virtud del medio de distribución (material o inmaterial)
 - 3. 1. Acto de disposición, incumplimiento y transmisión del riesgo
 - 3. 2. Derecho de desistimiento
- 4. Régimen de garantías de los contenidos y servicios digitales
 - 4. 1. Contratos excluidos
 - 4. 2. Falta de suministro
 - 4. 2. 1. Suministro en un solo acto o en varios individuales
 - 4. 2. 2. Suministro continuo
 - 4. 3. Criterios de conformidad
 - 4. 4. Falta de conformidad y medidas correctoras
 - 4. 5. Puesta en conformidad
 - 4. 6. Reducción del precio (en dinero) y resolución del contrato
 - 4. 6. 1. Reducción del precio en contratos de ejecución sucesiva
 - 4. 6. 2. Restitución del precio en dinero y de los contenidos suministrados en soporte material
 - 4. 6. 3. "Restitución" de los datos personales y de los contenidos o servicios suministrados vía online
 - 4. 6. 4. ¿Qué sucede con los contenidos proporcionados o creados por el consumidor?
 - 4. 7. Vulneración de derechos de terceros

- 4. 8. Modificación unilateral de los contenidos o servicios digitales por el empresario
- 4. 9. Presunción de falta de conformidad y carga de la prueba
- 5. Monetización de los datos personales
 - 5. 1. ¿Fin a la gratuidad en línea?
 - 5. 2. Consecuencias derivadas del reconocimiento de los datos personales como moneda
- 6. Derechos del consumidor sobre contenidos y servicios digitales protegidos por derechos de autor o afines
- 7. Intermediarios. Plataformas de intercambio de vídeos
Aplicaciones

§ 11. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Materiales

Fundamentos

- 1. Concepto y régimen
- 2. Ámbito objetivo de aplicación del régimen general y sectorial de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil
- 3. Características del derecho de desistimiento
- 4. Incidencia de la información sobre el desistimiento en la fijación del plazo para desistir
- 5. Alcance de la ineficacia derivada del desistimiento
- 6. El derecho de desistimiento en la información precontractual
 - 6. 1. Sobre qué informar
 - 6. 2. Cómo informar
 - 6. 3. Información previa en contratos celebrados a través de plataformas en línea
 - 6. 4. ¿La presentación de condiciones generales a través de un enlace o hipervínculo que sea necesario activar con un click cumple la obligación de procurar la información previa en soporte duradero?
 - 6. 5. Incumplimiento del deber de información previa sobre el desistimiento
- 7. Documento de desistimiento
 - 7. 1. ¿Es obligado el empleo del documento de desistimiento para desistir?
 - 7. 2. ¿En qué momento ha de facilitarse el formulario de desistimiento?
- 8. Dies a quo del plazo de desistimiento en los contratos mixtos
- 9. Gastos vinculados
 - 9. 1. Reglas
 - 9. 2. Repercusión de costes de devolución en las compras realizadas a través de plataforma intermediaria
- 10. Reembolso del pago

11. Desistimiento en relación con los bienes

11. 1. Responsabilidad por mal uso del bien

11. 2. Riesgo por pérdida del bien

12. Desistimiento en contratos de prestación de servicios y suministros

12. 1. ¿Puede solicitar el consumidor el comienzo de la ejecución del servicio (incluidos servicios digitales) o suministro (incluido contenido digital en línea) durante el período de desistimiento?

12. 2. ¿Qué gastos debe abonar el consumidor que desiste si ha solicitado expresamente el comienzo de ejecución del servicio o el suministro?

12. 3. ¿Se excluye el derecho de desistimiento cuando el servicio contratado está completamente ejecutado, pero no se ha informado del derecho a desistir?

12. 4. Síntesis del desistimiento de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

12. 5. Contenido digital o de servicio digital: ¿cómo se resuelve la duda?

13. Algunas exclusiones del derecho de desistimiento

13. 1. ¿Se excluye el derecho de desistimiento en la compra on line de entradas para un evento de esparcimiento realizada a través de una plataforma intermediaria?

13. 2. ¿Se excluye el derecho de desistimiento por razones de salud e higiene en los bienes desprecintados en todo caso?

14. Desistimiento convencional

Aplicaciones

§ 12. CONFORMIDAD DE LOS BIENES Y REMEDIOS POR DISCONFORMIDAD

Materiales

Fundamentos

1. Régimen especial para la falta de conformidad en la venta de bienes de consumo

2. Contratos sometidos

3. El bien entregado ha de ser conforme al contrato

4. Criterios de conformidad subjetivos

5. Criterios de conformidad objetivos

6. Tipos de falta de conformidad

7. Responsabilidad del vendedor por la falta de conformidad del bien

8. El plazo de manifestación de la falta de conformidad

9. La preexistencia de la falta de conformidad a la entrega y su prueba

10. El desconocimiento por el consumidor de la falta de conformidad

11. Los derechos del consumidor

12. La puesta en conformidad del bien: reparación y sustitución

13. Remedios subsidiarios: reducción del precio y resolución
 14. Plazo de denuncia de la falta de conformidad y de prescripción del derecho
 15. Responsabilidad del productor por la falta de conformidad
 16. Acción de repetición
 17. La garantía comercial
 18. Los servicios postventa
- Aplicaciones

§ 13. EL CONSUMIDOR COMPRADOR DE VIVIENDA

Materiales

Fundamentos

1. Los niveles normativos del contrato de compraventa de vivienda con consumidores
2. Cláusulas abusivas específicas en contratos de compraventa de vivienda
 2. 1. Cláusulas abusivas específicas expresamente previstas en el LGDCU
 2. 2. Cláusulas de repercusión de gastos, cargas y tributos que corresponden al vendedor (art. 89. 3 LGDCU)
 2. 3. Cláusulas que vinculan el contrato a la voluntad del promotor o vendedor (art. 85 LGDCU)
 2. 4. Cláusulas que limitan la responsabilidad del vendedor por incumplimiento
 2. 5. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad
 2. 6. Cláusulas abusivas por imponer bienes accesorios o servicios no solicitados o incrementar el precio de prestaciones incluidas en la principal (art. 89. 4 Y 5 LGDCU)
 2. 7. Cláusulas que imponen garantías desproporcionadas (88. 1 LGDCU) o penalizaciones desproporcionadas (86. 6 LGDCU) en caso de incumplimiento del contrato
 2. 8. Cláusulas abusivas por imponer renunciaciones a los derechos del consumidor
3. Problemas específicos en la compraventa de viviendas en construcción
 3. 1. Falta de conformidad y daños producidos por viviendas defectuosas
 3. 2. ¿Qué son “daños no cubiertos por régimen legal específico”?
 3. 3. Ampliación objetiva y subjetiva del régimen de la conformidad con la vivienda entregada
 3. 4. Cláusulas contractuales de aceptación de estatutos de la comunidad de propietario
 3. 5. Reservas unilateralmente incluidas en el título constitutivo o los estatutos de la propiedad horizontal
 3. 6. Garantías de las cantidades entregadas a cuenta del precio durante la construcción
 3. 6. 1. Presupuestos del régimen legal de cantidades adelantadas

3. 6. 2. Reglas básicas del régimen de garantías de devolución de cantidades anticipadas

3. 6. 3. Cantidades objeto de garantía

Aplicaciones

§ 14. CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA

Materiales

Fundamentos

1. Régimen

2. Ámbito objetivo de aplicación: criterios delimitadores del contrato a distancia

2. 1. Sistema organizado de contratación

2. 2. Inexistencia de presencia física simultánea de los contratantes

2. 3. Empleo de una o varias técnicas de comunicación a distancia

2. 4. ¿Es contrato a distancia la compraventa celebrada a partir del anuncio del vendedor en el portal web "milanuncios. com" y concluida vía WhatsApp?

3. Contratos excluidos

4. Información precontractual

4. 1. Contenido de la información

4. 2. Forma de suministrar la información

4. 3. Momento en que debe suministrarse

5. Información precontractual adicional en la contratación a través de mercados en línea

6. Confirmación contractual posterior

6. 1. Forma, tiempo y contenido

6. 2. ¿La inserción de la información precontractual en las condiciones generales de la página web del empresario cumple con el deber de confirmación documental?

6. 3. ¿Qué ocurre si el consumidor no recibe la confirmación del contrato?

7. Contratos electrónicos

7. 1. Régimen

7. 2. Información precontractual adicional: contenido y forma

7. 3. ¿Cumple el deber de información precontractual la remisión a la página web del empresario? Doctrina contradictoria del TJUE

7. 4. Incumplimiento del deber de información previa

7. 5. Confirmación contractual posterior

7. 6. ¿Queda vinculado en todo caso el consumidor que pulsa el "botón de pedido"?

7. 7. ¿Basta con la aceptación de las condiciones generales mediante un primer click para entender perfeccionado el contrato y vinculado el consumidor o es necesario pulsar un segundo click para ello?

7. 8. Información sobre restricciones de entrega y modalidades de pago

8. ¿Cómo se “distribuye” la información previa en los contratos celebrados por medios con espacio y tiempo limitados?

9. Contratos telefónicos

9. 1. Información precontractual

9. 2. Confirmación escrita de la oferta

9. 3. ¿Cuándo se entiende perfeccionado el contrato celebrado por teléfono?, ¿en el momento del “sí quiero” o en el que se envía el justificante de consentimiento?

9. 4. ¿Es suficiente la grabación telefónica como justificante de la celebración del contrato?

10. Síntesis sobre los soportes para facilitar información precontractual y confirmación del contrato a distancia

11. Venta de medicamentos a través de sitios web

11. 1. Marco jurídico

11. 2. ¿Es legal la venta de medicamentos (con y sin prescripción médica) a través de una APP con entrega directa del producto al mensajero en la farmacia designada virtualmente?

12. Ejecución del contrato a distancia

12. 1. Entrega de bienes

12. 2. Inejecución por falta de disponibilidad de bienes o servicios

12. 3. Sustitución del bien o servicio

12. 4. Transmisión de riesgos

12. 5. Uso fraudulento de tarjeta

12. 6. ¿Qué ocurre en la compra online con pago mediante tarjeta si el producto nunca llega al consumidor?

Aplicaciones

§ 15. VIAJES COMBINADOS

Materiales

Fundamentos

1. Ámbito objetivo de aplicación de la Ley

1. 1. Servicios de viaje

1. 2. Viaje combinado

1. 3. Servicios de viaje vinculado

2. Ámbito subjetivo de aplicación de la Ley

3. Contenido de la información precontractual y carácter vinculante

4. Solicitud de reserva de contrato

5. Perfección, contenido y documentación del contrato
6. El pago del precio
7. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas
8. Modificaciones antes del inicio
 8. 1. Cesión del contrato a otro viajero
 8. 2. Modificación del precio
 8. 3. Alteración de otras cláusulas contractuales
 8. 3. 1. A instancias del organizador
 8. 3. 2. A instancias del viajero
 8. 4. Cancelación por el organizador
 8. 5. Desistimiento del viajero
9. Responsabilidad de las agencias
 9. 1. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios
 9. 2. Por errores en la reserva
 9. 3. Causas de exoneración de responsabilidad
10. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje
11. Garantías
 11. 1. Insolvencia
 11. 2. Responsabilidad contractual
12. Servicios de viaje vinculados
 12. 1. Garantía frente insolvencia
 12. 2. Información
13. Prescripción de reclamaciones
14. Régimen sancionador y competencia

Aplicaciones

§ 16. CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE SUMINISTROS BÁSICOS (ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA)

Materiales

Fundamentos

1. Servicios de interés general prestados en régimen de libre competencia
2. Actividades reguladas y activades en competencia
3. ¿A quién reclamar? El síndrome del ping-pong
4. ¿Qué administración es competente para resolver las reclamaciones sobre los contratos de luz y gas?

5. Un ejemplo sobre las dificultades de reclamar por las peculiaridades del sector energético: la responsabilidad por los daños derivados de la mala calidad del suministro eléctrico
6. Naturaleza contractual y deudas pendientes: ¿puede condicionarse el alta en el suministro al pago de deudas anteriores?
7. Contratación de suministros. Prohibición de la contratación a domicilio
8. ¿Qué tarifa es más aconsejable?
9. ¿Puede el usuario desistir del contrato de suministro (energético o de agua)?
10. Servicios adicionales, accesorios o complementarios al suministro
11. ¿Pueden los comercializadores modificar el precio de la energía contratada “a precio fijo”?
 11. 1. Modificación por motivos válidos previstos en el contrato
 11. 2. Comunicación al usuario
 11. 3. Derecho del usuario a causar baja sin incurrir en costes adicionales
12. ¿Hasta cuándo se puede refacturar? Distinción entre refacturación y prescripción
13. La eficacia ejecutiva de las facturas de suministros: pagar o cortar, esa es la cuestión
14. Pobreza energética y consumidor vulnerable
 14. 1. Definiciones
 14. 2. Medidas contra la pobreza energética
15. Revisión de instalaciones de gas natural: ¿cuándo? ¿cómo? ¿quién? ¿cuánto y cómo se paga?
16. Facturación del suministro de agua

Aplicaciones

§ 17. LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Materiales

Fundamentos

1. Introducción
2. Clasificación de inversores
3. Gestionar por cuenta ajena, asesorar, vender y meramente ejecutar
4. Obligaciones de información precontractual sobre los productos financieros
 4. 1. Normativa pre-MiFID y MiFID
 4. 2. Normativa MiFID-II
 4. 3. Nuevas obligaciones de información en relación con el servicio de asesoramiento
 4. 4. Reglamento PRIIPs
 4. 5. La Orden ECC/2316/2015, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros
 4. 6. Circular 1/2018, sobre advertencias relativas a los instrumentos financieros

5. Obligación de averiguación del perfil del cliente
 5. 1. Normativa pre-MiFID y MiFID
 5. 1. 1. Test de conveniencia y su exención
 5. 1. 2. Test de idoneidad
 5. 2. Normativa post-MiFID
 5. 2. 1. Test de conveniencia
 5. 2. 2. Test de idoneidad
 5. 3. Información sobre los test de idoneidad y conveniencia
6. Remedios frente a la comercialización de productos financieros complejos
 6. 1. Error en el consentimiento
 6. 2. Responsabilidad contractual
7. Responsabilidad por el contenido del folleto

Aplicaciones

§ 18. CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Materiales

Fundamentos

1. Delimitación: ¿qué son servicios de telecomunicaciones?
2. Servicios de interés general prestados en régimen de libre competencia
3. Concurrencia normativa: sectorial versus general de consumo
4. Usuarios finales, consumidores y consumidores vulnerables
5. Derechos específicos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones
6. Derecho a recibir información resumida y comparable antes de contratar. En particular, derecho a un resumen del contrato
7. Portabilidad en un día hábil y para todos los servicios
8. Derecho de acceso a una internet abierta, conforme al principio de neutralidad tecnológica
9. Derecho a mantener el servicio de correo electrónico tras causar baja en un servicio de acceso a internet
10. Problemas asociados a la contratación de servicios de telecomunicaciones: alta no consentida, carencia de justificante de la contratación e incumplimiento de deberes informativos
11. ¿Puede el usuario desistir del contrato de servicios de telecomunicaciones?
12. Contratos empaquetados (o packs integrados): aplicación del régimen de los contratos vinculados
13. ¿Se pueden cobrar a través de la factura de servicios de telecomunicaciones otros servicios (tarificación adicional, servicios de pago...)?
14. Servicios de roaming o itinerancia: ¿cuánto cuesta utilizar el móvil fuera de España?

15. Suscripción a televisión de pago: ¿puede el usuario ver su serie favorita mientras viaja por el extranjero?
16. Extinción del contrato por vencimiento del plazo: prórrogas, permanencias y penalizaciones
17. Derecho del abonado a causar baja unilateral y en cualquier momento (incluso en contratos con permanencia y con terminal subvencionado)
18. Resolución del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones por incumplimiento del operador
19. Rescisión del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones por modificación de condiciones
20. Procedimiento especial de resolución de reclamaciones

Aplicaciones

§ 19. PRODUCTORES, PROVEEDORES, PLATAFORMAS, INTERMEDIARIOS, GUARDIANES DE ACCESO

Materiales

Fundamentos

1. Cadenas de imputación de responsabilidad civil por productos defectuosos
 1. 1. Producto y producto defectuoso
 1. 2. Responsabilidad del productor
 1. 3. Responsabilidad subsidiaria del proveedor
 1. 4. Responsabilidad del proveedor
2. Mercados en línea, proveedores de mercado en línea y plataformas en línea
 2. 1. La contratación a través de intermediarios
 2. 2. ¿Responden los intermediarios del incumplimiento de terceros?
 2. 3. Plataformas de compraventa de bienes
 2. 4. Plataformas de servicios
 2. 5. Plataformas de reventa de entradas
 2. 6. Servicios y mercados digitales
 2. 6. 1. Servicios digitales
 2. 6. 1. 1. Régimen de imputación
 2. 6. 1. 2. Mecanismos de notificación y acción
 2. 6. 1. 3. Publicidad en línea
 2. 6. 1. 4. Obligaciones adicionales
 2. 6. 1. 5. Obligaciones específicas para plataformas en línea
 2. 6. 1. 6. Plataformas en línea y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño
 2. 6. 2. Mercados digitales

2. 6. 2. 1. Abstenciones

2. 6. 2. 2. Obligaciones

Aplicaciones

§ 20. SEGUROS DE VIDA, ACCIDENTES, VEHÍCULOS, MULTIHOGAR

Materiales

Fundamentos

1. Protección jurídica del consumidor de seguros

2. Seguros de vida

2. 1. El derecho de desistimiento unilateral del tomador del seguro

2. 2. El deber de declaración del riesgo como deber de contestación en el seguro de vida

2. 3. Cláusula de indisputabilidad

2. 4. Declaración inexacta de la edad del asegurado

2. 5. Riesgos excluidos de la cobertura del seguro de vida

2. 6. Cobertura de suicidio

2. 7. Derecho de rescate y reducción de la suma asegurada

2. 8. Derecho de renuncia del tomador en el seguro directo de vida

2. 9. Seguros de vida vinculados a préstamos hipotecarios

2. 10. Los seguros de vida unit linked

2. 11. Coaseguro de seguros de vida

3. Seguro de accidentes

3. 1. Determinación del momento del accidente

3. 2. Delimitación del riesgo y cláusulas limitativas: la exclusión de la cobertura en caso de embriaguez en las pólizas de seguros de accidentes

3. 3. Seguro Obligatorio de Viajeros (SOVI)

4. Seguro de vehículos

4. 1. El seguro obligatorio de automóviles (SOA)

4. 1. 1. La cobertura no alcanza a los daños sufridos por el conductor asegurado causante del siniestro

4. 1. 2. Colisiones recíprocas (SOA)

4. 1. 3. Solicitud Seguro (SOA)

4. 1. 4. Acción de repetición de la aseguradora en caso de alcoholemia, aunque no tenga dicha exclusión específicamente firmada o aceptada como limitativa en el SOA

4. 2. Impago de prima (SOA)

- 4. 2. 1. Primera prima o prima única
- 4. 2. 2. En el caso de impago primas siguientes

5. Seguro Multihogar

- 5. 1. Concurrencia de seguros
- 5. 2. Subrogación aseguradora
- 5. 3. Cláusulas limitativas
- 5. 4. Infraseguro
- 5. 5. Cláusulas de revalorización automática de sumas y primas

Aplicaciones

§ 21. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Materiales

Fundamentos

1. El derecho del usuario a reclamar con eficacia
2. Modelos de atención: presencial, telefónica o electrónica; personal o mecanizada; directa o a través de un tercero
3. ¿Todas las empresas deben tener un servicio de atención a la clientela? ¿También las PYMES? ¿Y las multinacionales extranjeras?
4. ¿Quiénes forman parte de la “clientela” a la que se debe atender?
5. Funcionamiento del servicio de atención a la clientela
 5. 1. Constancia de la reclamación
 5. 2. Accesibilidad universal
 5. 3. Atención personal y directa
6. En particular, la atención telefónica
 6. 1. ¿Es obligatorio para todas las empresas ofrecer atención telefónica gratuita?
 6. 2. Coste de las llamadas a los servicios de atención al cliente
7. Disponibilidad del SAC: horario comercial versus atención 24 horas
8. Plazo para responder. Valor del silencio
9. ¿Y si “todos sus operadores están ocupados”? ¿Y si siempre atiende un contestador? ¿Y si cada vez me dan una respuesta diferente? ¿Y si me responden pero no cumplen la respuesta?
10. Impulso de sistemas de autocontrol de calidad de los servicios de atención al cliente

Aplicaciones

§ 22. LA FRUSTRACIÓN CONTRACTUAL DEL CONSUMIDOR: BODAS, BANQUETES, ENTIERROS, CONCIERTOS, AVIONES, ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA

Materiales

Fundamentos

1. La frustración de contratos
2. Bodas y celebraciones aplazadas y canceladas
 2. 1. Cancelación por imposibilidad del establecimiento
 2. 2. Descausalización sobrevenida
 2. 3. Cancelación por motivos personales de los novios
3. Entierros: servicios funerarios cobrados y no prestados
4. La protección del consumidor ante conciertos o festivales que no pueden celebrarse
 4. 1. ¿Si el concierto o actuación no puede celebrarse tiene que devolverse el dinero de la entrada al consumidor?
 4. 2. ¿El consumidor tiene que aceptar el cambio de fecha de un concierto o festival?
 4. 3. ¿Qué sucede con otros servicios contratados con motivo del espectáculo, como el desplazamiento, alojamiento y manutención?
5. Cancelaciones de vuelos
 5. 1. Los derechos de los pasajeros de vuelos y la concurrencia de circunstancias extraordinarias
 5. 2. Anulación de bonos sustitutorios
6. Normativa sobre imposibilidad sobrevenida
7. Contratos de tracto sucesivo
 7. 1. ¿Puede exigirse la contraprestación pese a que el servicio no haya sido prestado (sin que medie culpa del consumidor)?
8. Los riesgos del arrendatario de vivienda
 8. 1. ¿Cuál es la indemnización que tiene derecho a percibir el arrendador de una vivienda cuando el inquilino o arrendatario desiste unilateralmente del contrato antes de que finalice el plazo pactado?
 8. 2. El arrendatario no puede pagar el alquiler

Aplicaciones

§ 23. SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Materiales

Fundamentos

1. Solución extrajudicial de conflictos
 1. 1. Delimitación
 1. 2. Derecho europeo

1. 3. Ley 7/2017
 1. 3. 1. ADRs
 1. 3. 2. Los procedimientos de ADRs
2. Mediación y conciliación
 2. 1. Mediación
 2. 2. Conciliación
3. Arbitraje de consumo
 3. 1. Regulación y notas características
 3. 2. Organización, gestión y administración
 3. 3. El Convenio arbitral
 3. 4. El procedimiento arbitral
4. Arbitraje a través de plataformas online
5. Arbitrajes especiales
 5. 1. Arbitraje electrónico
 5. 2. Arbitraje colectivo
 5. 3. Arbitraje de transportes terrestres
 5. 4. Transporte aéreo
 5. 5. Sector financiero

Aplicaciones

§ 24. TIPIFICACIÓN Y CONCURRENCIA DE INFRACCIONES DE CONSUMO

Materiales

Fundamentos

1. Justificación del Derecho sancionador de consumo
2. Universo de remedios frente al incumplimiento de normas de consumo
 2. 1. Remedios en vía civil y régimen sancionador de consumo y sectorial
 2. 2. Cabe sanción administrativa o penal y restauración del interés privado del consumidor
 2. 3. Pero no cabe doble sanción administrativa o penal por los mismos hechos
 2. 4. No todo procedimiento administrativo es sancionador
3. Tipicidad del injusto y de la sanción
 3. 1. Ley formal y potestad reglamentaria
 3. 2. La subsunción de la conducta en el tipo del injusto
 3. 3. Sobre la exigencia de culpa del infractor
 3. 4. La presunción constitucional de inocencia y el Derecho sancionador de consumo

- 3. 5. Elenco de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios
 - 3. 6. Elenco de sanciones y su graduación
 - 4. Concurrencia de competencias sancionadoras
 - 4. 1. Los escenarios de concurrencia
 - 4. 2. Competencia de consumo y competencia sectorial
 - 4. 3. Competencia para sancionar infracciones suprarregionales

Aplicaciones