Índice General

Página

PRÓLOGO 39

PRESENTACIÓN 41

CAPÍTULO 1

OBJETO, MÉTODO, LECTOR Y FUNCIÓN DE LA OMIC 45

1.1. Objeto del libro 45

1.2. Metodología de casos 46

1.3. Perfil del lector técnico de OMIC 47

1.4. Criterios de uso, fuentes y técnica editorial 47

1.5. Límite funcional de la OMIC: información, orientación, mediación y derivación 48

1.6. Casos prácticos introductorios o de encuadre competencial 49

1.6.1. Potestades administrativas de la OMIC y reclamaciones preventivas, delimitación de competencias municipales, inexistencia de invasión jurisdiccional y reserva de datos de los funcionarios 49

Página

1.6.2. Desperdicio alimentario en el sector de la restauración: cláusulas limitativas sobre la retirada de alimentos no consumidos, compatibilidad con sanciones de consumo y delimitación de la competencia local 51

CAPÍTULO 2

CONCEPTO JURÍDICO-FUNCIONAL DE CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA PRÁCTICA DE LAS RECLAMACIONES 53

2.1. Planteamiento general 53

2.2. Marco normativo aplicable 54

2.3. Criterios de calificación en la práctica de las OMIC 54

2.4. Supuestos típicos de exclusión 55

2.5. Supuestos fronterizos 56

2.6. Caso práctico. Entrega de vehículo usado a empresa de compraventa y falta de pago del precio pactado 56

2.7. Criterio de solución para la OMIC 58

2.8. Propuesta de redacción de la respuesta de la OMIC 59

2.9. Estrategias probatorias y de seguimiento 59

2.10. Variantes del caso 60

2.11. Conclusiones operativas del capítulo 60

Página

CAPÍTULO 3

REPARTO COMPETENCIAL EN MATERIA DE CONSUMO: ESTADO, COMUNIDADES AUTÓNOMAS, ENTIDADES LOCALES Y OMIC 61

3.1. Planteamiento general. 62

3.2. Marco constitucional: la competencia de consumo como competencia compartida 62

3.3. Las competencias del Estado en materia de consumo. 63

3.4. Las competencias de las comunidades autónomas 64

3.5. Las competencias de las entidades locales y la posición institucional de la OMIC 65

3.6. Criterios prácticos para la determinación del organismo competente 66

3.7. La derivación sectorial en la práctica de la OMIC: análisis por ámbitos materiales 67

3.7.1. Transporte aéreo 68

3.7.2. Transporte terrestre de viajeros y mercancías . . 68

3.7.3. Servicios financieros: banca, inversión y seguros 69

3.7.4. Telecomunicaciones y servicios de comunicaciones electrónicas 70

3.7.5. Suministros de energía eléctrica y gas 71

3.7.6. Turismo y hostelería 71

3.7.7. Profesionales colegiados 72

3.7.8. Protección de datos 72

3.7.9. Espectáculos públicos y actividades recreativas 73

3.8. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 74

Página

3.9. Caso práctico resuelto. Reclamación por facturación incorrecta de suministro eléctrico: concurrencia de competencias de consumo y energéticas 78

3.10. Conclusiones operativas del capítulo 81

CAPÍTULO 4

RECLAMACIÓN PREVIA FRENTE A LA EMPRESA: FUNCIÓN, REQUISITOS, EFECTOS Y PRUEBA 83

4.1. La reclamación previa como primer eslabón del sistema de protección del consumidor 83

4.2. Marco normativo integrado 84

4.3. Ámbito subjetivo de la Ley 10/2025: a qué empresas se aplica 85

4.4. El Servicio de Atención a la Clientela: estructura y obligaciones mínimas 85

4.4.1. Canales de comunicación obligatorios 85

4.4.2. Prohibición del contestador automático como único medio 86

4.4.3. Gratuidad del servicio 86

4.4.4. Clave identificativa y constancia documental 86

4.5. Plazos de resolución: el régimen diferenciado del artículo 17 LAC 87

4.6. La resolución: requisitos de fondo y prohibición de respuestas genéricas 87

4.7. La carga de la prueba: regla estructural a favor del consumidor 88

4.8. Valor probatorio de la reclamación previa en las vías ulteriores 89

Página

4.9. La reclamación previa como palanca de mediación: uso estratégico por la OMIC 89

4.10. Documentación mínima que la OMIC debe exigir al consumidor 90

4.11. Infracciones y sanciones por incumplimiento de las obligaciones del SAC 91

4.12. Casos prácticos resueltos 91

CAPÍTULO 5

HOJAS DE RECLAMACIONES Y DEMÁS CANALES DE RECLAMACIÓN: USO ESTRATÉGICO PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR 101

5.1. Marco general: naturaleza, fundamento normativo y función instrumental 102

5.2. Régimen competencial: la fragmentación autonómica como dato estructural del sistema 102

5.3. El lugar de cumplimentación: divergencias autonómicas y criterio interpretativo general 103

5.4. El sistema de hojas electrónicas de reclamaciones 104

5.5. Ámbito subjetivo de la obligación: los supuestos dudosos 105

5.6. El idioma de la reclamación y los conflictos con operadores transfronterizos 106

5.7. La hoja de reclamaciones como desencadenante del procedimiento sancionador: valor estratégico para la OMIC 107

5.8. Coordinación con los demás canales de reclamación: la secuencia estratégica óptima 108

5.8.1. Canal previo extrajudicial ante el empresario . . 108

Página

5.8.2. Servicio de Atención al Cliente 108

5.8.3. Hoja de reclamaciones ante la Administración de consumo 109

5.8.4. Arbitraje de consumo 109

5.8.5. Mecanismos de resolución alternativa de litigios sectoriales 109

5.8.6. La red ECC-Net y el Centro Europeo del Consumidor en España 110

5.8.7. Vía judicial 110

5.9. Causas de inadmisión y sus consecuencias para la orientación del consumidor 110

5.10. Casos prácticos resueltos 111

CAPÍTULO 6

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) EN CONSUMO: MEDIACIÓN, ARBITRAJE DE CONSUMO, ADR, ODR Y ACCIONES DE REPRESENTACIÓN COLECTIVA 115

6.1. El nuevo paradigma: de la voluntariedad a la obligatoriedad tras la LO 1/2025 116

6.2. La Disposición Adicional Séptima de la LO 1/2025: régimen de procedibilidad en las acciones de consumo 116

6.2.1. Contenido y regla general: la reclamación extrajudicial previa basta en las acciones individuales de consumo 116

6.2.2. Las excepciones: cuándo sí se exige MASC formal completo 117

6.2.3. Régimen particular de las cláusulas abusivas . 118

Página

6.2.4. El riesgo práctico: elección incorrecta del MASC y consecuencias sobre la admisión de la demanda 118

6.3. La mediación en consumo: configuración, función y uso estratégico por la OMIC 119

6.3.1. Marco normativo 119

6.3.2. La sesión informativa inicial como presupuesto suficiente 120

6.3.3. El efecto interruptivo de la prescripción 120

6.3.4. Confidencialidad frente a eficacia probatoria: la tensión operativa 120

6.3.5. La solidaridad procesal por inactividad del empresario 121

6.4. El arbitraje de consumo: régimen, alcance y articulación con la nueva procedibilidad 121

6.4.1. Régimen jurídico 121

6.4.2. El laudo arbitral como sustitutivo procesal más eficiente 122

6.4.3. Garantías procesales en el arbitraje y control judicial del laudo 123

6.5. Los sistemas ADR y la resolución en línea de litigios tras la Directiva (UE) 2025/2647 123

6.5.1. La Ley 7/2017 y el sistema de entidades ADR acreditadas 123

6.5.2. La supresión de la plataforma ODR europea y el papel de la red ECC-Net/CEC España 124

6.5.3. La Directiva (UE) 2025/2647: modernización del sistema europeo de resolución alternativa de litigios 124

6.6. Las acciones de representación colectiva: la Directiva 2020/1828 y su transposición 126

Página

6.6.1. El nuevo sistema de acciones representativas .. 126

6.6.2. Entidades habilitadas y su relación con las OMIC 126

6.6.3. El papel práctico de la OMIC en el sistema colectivo 127

6.7. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 127

6.8. Casos prácticos resueltos 132

CAPÍTULO 7

COMERCIO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS DIGITALES . 137

7.1. Objeto y alcance del capítulo 137

7.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 138

7.3. Contratación electrónica de bienes de consumo: perfección del contrato, precio, conformidad y botón de pedido 139

7.4. Derecho de desistimiento en el comercio electrónico: cómputo, excepciones y límites al ejercicio . 140

7.5. Plataformas de intermediación y *marketplaces*: legitimación pasiva y *dropshipping* 141

7.6. Contenidos y servicios digitales: contenido digital, monetización de datos e *igaming* 142

7.7. Competencia judicial, ley aplicable y transparencia en la contratación electrónica internacional .. 143

7.8. Casos prácticos resueltos 144

7.8.1. Casos de perfección del contrato, precio, conformidad y botón de pedido 144

7.8.2. Casos de derecho de desistimiento: cómputo, excepciones y límites al ejercicio 148

Página

7.8.3. Casos de plataformas de intermediación y marketplaces 157

7.8.4. Casos de contenidos y servicios digitales, monetización de datos e igaming 160

7.8.5. Casos de competencia judicial, ley aplicable y transparencia en la contratación internacional 165

7.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 167

CAPÍTULO 8

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS 175

8.1. Objeto y alcance del capítulo 175

8.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 176

8.3. Concepto de condición general, control de transparencia y cauces procesales de impugnación 177

8.4. Cláusulas económicas accesorias: comisiones, cargos, medios de pago y facturación 179

8.5. Cláusulas de modificación unilateral, permanencia y suspensión del servicio 179

8.6. Cláusulas de vencimiento anticipado, cesión del crédito, sumisión a fuero y ley aplicable 181

8.7. Cláusulas abusivas en el entorno digital y en el acceso a espacios de ocio 182

8.8. Casos prácticos resueltos 183

8.8.1. Casos de concepto de condición general, transparencia y cauces procesales de impugnación .. 183

8.8.2. Casos de cláusulas económicas accesorias: comisiones, cargos, medios de pago y facturación 188

Página

8.8.3. Casos de modificación unilateral, permanencia y suspensión del servicio 193

8.8.4. Casos de vencimiento anticipado, cesión del crédito, sumisión a fuero y ley aplicable 198

8.8.5. Casos de cláusulas abusivas en el entorno digital y en el acceso a espacios de ocio 203

8.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 206

CAPÍTULO 9

CONTRATOS DE SEGURO CON CONSUMIDORES 213

9.1. Introducción 213

9.2. Deber de declaración del riesgo y cuestionarios . . 214

9.3. Cláusulas delimitadoras y limitativas de derechos del asegurado 215

9.4. Información precontractual, transparencia y documentación del contrato 215

9.5. Seguros vinculados a otros contratos de consumo 216

9.6. Casos prácticos resueltos 217

9.6.1. Casos de deber de declaración del riesgo y cuestionarios 217

9.6.2. Casos de cláusulas delimitadoras y limitativas de derechos del asegurado 221

9.6.3. Casos de información precontractual, transparencia y documentación del contrato 226

9.6.4. Casos de seguros vinculados a otros contratos de consumo 230

9.7. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 236

Página

CAPÍTULO 10

CONTRATOS DE BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS POSVENTA 243

10.1. Régimen de conformidad y remedios 244

10.1.1. Concepto de conformidad y criterios objetivos y subjetivos 244

10.1.2. Remedios: reparación, sustitución, reducción del precio y resolución 245

10.2. Garantía legal de conformidad y garantía comercial 247

10.3. Durabilidad, información al consumidor y etiquetado 250

10.3.1. Durabilidad de los bienes 250

10.3.2. Etiqueta armonizada y requisitos informativos 252

10.3.3. Avisos sobre la garantía legal 253

10.4. Bienes con elementos digitales y actualización del *software* 254

10.4.1. Bienes con componente digital: régimen jurídico 254

10.4.2. Actualizaciones, software y obsolescencia 255

10.4.3. Falta de conformidad en bienes conectados . . . 256

10.5. Compraventas entre particulares en plataformas digitales 257

10.5.1. Naturaleza jurídica de la relación (C2C vs. B2C encubierto) 257

10.5.2. Responsabilidad y deberes de información 258

10.5.3. Arbitrabilidad y mecanismos de resolución de conflictos 260

Página

10.6. Casos prácticos resueltos 261
10.6.1. Casos de régimen de conformidad y remedios . . 261
10.6.2. Casos de garantía legal de conformidad y garantía comercial 269
10.6.3. Casos de talleres, servicios de reparación y mantenimiento posventa 278
10.6.4. Casos de bienes con elementos digitales y actualización del software 284
10.6.5. Casos de compraventas entre particulares en plataformas digitales y contratación electrónica 288
10.7. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 292
10.8. Estrategia de reclamación: secuencia recomendada para el técnico de OMIC 298

CAPÍTULO 11

CONTRATOS INMOBILIARIOS CON CONSUMIDORES . 301
11.1. Arrendamientos de vivienda y arrendamientos de uso turístico 301
11.2. Compraventa de vivienda: información precontractual, retrasos y defectos 303
11.3. Comunidades de propietarios y servicios accesorios 305
11.4. Grandes tenedores, vivienda vulnerable y consumidores especialmente protegidos 307
11.5. Casos prácticos resueltos 308
11.5.1. Casos de arrendamientos de vivienda y arrendamientos de uso turístico 308
11.5.2. Casos de compraventa de vivienda 311

Página

11.5.3. Casos de comunidades de propietarios y servicios accesorios 314

11.5.4. Casos de grandes tenedores, vivienda vulnerable y consumidores especialmente protegidos . . 316

11.6. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 318

CAPÍTULO 12

CONTRATOS FINANCIEROS Y CRÉDITO AL CONSUMO 323

12.1. Créditos al consumo, tarjetas y productos *revolving* 323

12.2. Contratos hipotecarios y extrabancarios 326

12.3. Comisiones, intereses moratorios y otras cláusulas financieras 328

12.4. Servicios financieros digitales y contratación a distancia 329

12.5. Casos prácticos resueltos 331

12.5.1. Casos de créditos al consumo, tarjetas y productos revolving 331

12.5.2. Casos de contratos hipotecarios y extrabancarios 335

12.5.3. Casos de comisiones, intereses moratorios y otras cláusulas financieras 338

12.5.4. Casos de servicios financieros digitales y contratación a distancia 341

12.6. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 347

Página

CAPÍTULO 13

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES Y PUBLICIDAD 353

13.1. Prácticas engañosas, agresivas y omisiones de información 353

13.2. Publicidad en línea, *influencers*, *dark patterns* y botón de pedido 355

13.3. Reducción de contenido, promociones y ventas especiales 357

13.4. *Telemarketing*, comunicaciones comerciales y numeraciones de atención al cliente 358

13.5. Casos prácticos resueltos 360

13.5.1. Casos de prácticas engañosas, agresivas y omisiones de información 360

13.5.2. Casos de publicidad en línea, dark patterns y botón de pedido 364

13.5.3. Casos de reducción de contenido, promociones y ventas especiales 367

13.5.4. Casos de telemarketing, comunicaciones comerciales y numeraciones de atención al cliente 368

13.6. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 370

CAPÍTULO 14

SERVICIOS Y PRODUCTOS SANITARIOS DIRIGIDOS A CONSUMIDORES 375

14.1. Consentimiento informado, información de riesgos y deberes de transparencia 375

14.2. Productos sanitarios y responsabilidad por daños. 377

14.3. Servicios estéticos, *wellness* y asimilados 378

Página

14.4. Venta en línea de productos farmacéuticos y sanitarios 380

14.5. Casos prácticos resueltos 381

14.5.1. Casos de consentimiento informado, información de riesgos y deberes de transparencia 381

14.5.2. Casos de productos sanitarios y responsabilidad por daños 383

14.5.3. Casos de servicios estéticos, wellness y asimilados 385

14.5.4. Casos de venta en línea de productos farmacéuticos y sanitarios 387

14.6. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 388

CAPÍTULO 15

SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS PRIVADOS 395

15.1. Objeto y alcance del capítulo 395

15.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 396

15.3. Tipología de reclamaciones por asistencia sanitaria privada 397

15.4. Tipología de reclamaciones por consentimiento informado, información clínica y presupuestos . . . 398

15.5. Tipología de reclamaciones por seguros médicos, autorizaciones y coberturas 400

15.6. Reclamaciones por listas de espera, cancelaciones, pruebas diagnósticas y derivaciones 401

15.7. Reclamaciones por daños, mala praxis y defectos en la prestación 402

15.8. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: clínicas dentales, reproducción asistida, estética, fisioterapia y diagnósticos 403

Página

15.9. Casos prácticos resueltos 405

15.9.1. Casos de asistencia sanitaria privada 405

15.9.2. Casos de consentimiento informado, información clínica y presupuestos 407

15.9.3. Casos de seguros médicos, autorizaciones y coberturas 410

15.9.4. Casos de listas de espera, cancelaciones, pruebas diagnósticas y derivaciones 414

15.9.5. Casos de daños, mala praxis y defectos en la prestación 416

15.9.6. Casos sectoriales: clínicas dentales, reproducción asistida, estética y fisioterapia 418

15.10. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 423

CAPÍTULO 16

EDUCACIÓN PRIVADA Y FORMACIÓN 427

16.1. Objeto y alcance del capítulo 427

16.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 428

16.3. Tipología de reclamaciones por matrículas, reservas de plaza y desistimiento 429

16.4. Tipología de reclamaciones por falta de información, publicidad engañosa y condiciones de contratación 430

16.5. Tipología de reclamaciones por calidad del servicio, evaluaciones y títulos 432

16.6. Reclamaciones por cancelación de cursos, cambios unilaterales y devoluciones 433

16.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: academias, másteres, ... 434

Página

16.8. Casos prácticos resueltos 435

16.8.1. Casos de matrículas, reservas de plaza y desistimiento 435

16.8.2. Casos de falta de información, publicidad engañosa y condiciones de contratación 438

16.8.3. Casos de calidad del servicio, evaluaciones y títulos 442

16.8.4. Casos de cancelación de cursos, cambios unilaterales y devoluciones 446

16.8.5. Casos sectoriales: academias, másteres, formación online, autoescuelas y enseñanza no reglada 450

16.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 453

CAPÍTULO 17

VEHÍCULOS Y MOVILIDAD..... 457

17.1. Objeto y alcance del capítulo 457

17.2. Mapa normativo mínimo imprescindible..... 458

17.3. Tipología de reclamaciones por compraventa de vehículos nuevos y usados 459

17.4. Tipología de reclamaciones por financiación, garantía y posventa 460

17.5. Tipología de reclamaciones por talleres, reparación y mantenimiento 461

17.6. Reclamaciones por alquiler, *renting*, *carsharing* y movilidad compartida..... 462

17.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: vehículos usados, kilometraje manipulado, talleres, VTC, bicicletas y patinetes..... 463

Página

17.8. Casos prácticos resueltos 465

17.8.1. Casos de compraventa de vehículos nuevos y usados 465

17.8.2. Casos de financiación, garantía y posventa ... 472

17.8.3. Casos de talleres, reparación y mantenimiento. 475

17.8.4. Casos de alquiler, renting, carsharing y movilidad compartida 477

17.8.5. Casos sectoriales: vehículos usados, kilometraje manipulado, talleres, VTC, bicicletas y patinetes 481

17.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 484

CAPÍTULO 18

SUMINISTROS DOMÉSTICOS Y SERVICIOS ESENCIALES 489

18.1. Objeto y alcance del capítulo 489

18.2. Mapa normativo mínimo imprescindible..... 491

18.3. Tipología de reclamaciones por agua, luz y gas... 492

18.4. Tipología de reclamaciones por contratación, cambios de comercializador y facturación 493

18.5. Tipología de reclamaciones por cortes, lecturas, estimaciones y regularizaciones 496

18.6. Reclamaciones por bonos sociales, consumidores vulnerables y protección reforzada..... 497

18.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: autoconsumo, comunidades de propietarios y suministros compartidos..... 498

18.8. Casos prácticos resueltos 499

18.8.1. Casos de reclamaciones por agua, luz y gas ... 499

Página

18.8.2. Casos de contratación, cambios de comercializador y facturación 503

18.8.3. Casos de cortes, lecturas, estimaciones y regularizaciones 509

18.8.4. Casos de bonos sociales, consumidores vulnerables y protección reforzada 513

18.8.5. Casos sectoriales: autoconsumo, comunidades de propietarios y suministros compartidos 516

18.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 519

CAPÍTULO 19

TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DIGITALES DE COMUNICACIÓN 525

19.1. Objeto y alcance del capítulo 525

19.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 527

19.3. Tipología de reclamaciones por altas, bajas y portabilidades. 528

19.4. Tipología de reclamaciones por permanencias, penalizaciones y modificaciones unilaterales 529

19.5. Tipología de reclamaciones por calidad del servicio, interrupciones y compensaciones 530

19.6. Reclamaciones por comunicaciones comerciales no solicitadas y atención al cliente 531

19.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: telefonía móvil, fibra, televisión de pago, paquetes convergentes y *roaming* 533

19.8. Casos prácticos resueltos 534

19.8.1. Casos de altas, bajas y portabilidades 534

19.8.2. Casos de permanencias, penalizaciones y modificaciones unilaterales 537

Página

19.8.3. Casos de calidad del servicio, interrupciones y compensaciones 541

19.8.4. Casos de comunicaciones comerciales no solicitadas y atención al cliente 544

19.8.5. Casos sectoriales: telefonía móvil, fibra, televisión de pago, paquetes convergentes y roaming . 547

19.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 550

CAPÍTULO 20

VIAJES, TRANSPORTE Y TURISMO 555

20.1. Objeto y alcance del capítulo 555

20.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 557

20.3. Tipología de reclamaciones por viajes combinados y servicios de viaje vinculados 558

20.4. Tipología de reclamaciones por transporte aéreo, terrestre y marítimo 560

20.5. Tipología de reclamaciones por reservas, cancelaciones, *no show* y reembolsos 562

20.6. Reclamaciones por plataformas de reserva y agencias *online* 563

20.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: vuelos, trenes, autobuses, hoteles, alquiler vacacional y cruceros 564

20.8. Casos prácticos resueltos 566

20.8.1. Casos de viajes combinados y servicios de viaje vinculados 566

20.8.2. Casos de transporte aéreo, terrestre y marítimo 570

20.8.3. Casos de reservas, cancelaciones, no show y reembolsos 573

Página

20.8.4. Casos de plataformas de reserva y agencias online 577

20.8.5. Casos sectoriales: vuelos, trenes, autobuses, hoteles, alquiler vacacional y cruceros 579

20.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 584

CAPÍTULO 21

PROCEDIMIENTO INSPECTOR EN MATERIA DE CONSUMO 589

21.1. Objeto y alcance del capítulo 589

21.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 591

21.3. Naturaleza, finalidad y límites de la actividad inspectora. 592

21.4. Actas, diligencias y requerimientos: contenido, formalidades y valor probatorio. 593

21.5. Inspecciones presenciales, documentales y actuaciones en entornos digitales 593

21.6. Coordinación entre inspección, mediación, sanción y archivo. 594

21.7. Criterios de derivación de expedientes y práctica probatoria 595

21.8. Casos prácticos resueltos 596

21.8.1. Casos de naturaleza, finalidad y límites de la actividad inspectora 596

21.8.2. Casos de actas, diligencias y requerimientos . . 599

21.8.3. Casos de inspecciones en entornos digitales . . . 602

21.8.4. Casos de coordinación entre inspección, mediación, sanción y archivo 603

Página

21.8.5. Casos de derivación de expedientes y práctica probatoria 607

21.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 611

CAPÍTULO 22

DERECHO SANCIONADOR DE CONSUMO 615

22.1. Objeto y alcance del capítulo 616

22.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 616

22.3. Principios del derecho sancionador aplicados al consumo 618

22.4. Naturaleza, finalidad y límites de la actividad inspectora 619

22.5. Actas, diligencias, requerimientos e inspecciones presenciales y documentales 621

22.6. Tipificación de infracciones en consumo y graduación de sanciones 622

22.7. Procedimiento sancionador, garantías y recursos 624

22.8. Coordinación entre inspección, mediación, sanción y archivo 625

22.9. Criterios de derivación de expedientes y práctica probatoria 627

22.10. Coordinación entre actuación inspectora, reclamaciones individuales y acciones colectivas 628

22.11. Casos prácticos resueltos 630

22.11.1. Casos de principios del derecho sancionador aplicados al consumo 630

22.11.2. Casos de naturaleza, finalidad y límites de la actividad inspectora 633

Página

22.11.3. Casos de actas, diligencias, requerimientos e inspecciones presenciales y documentales 637

22.11.4. Casos de tipificación de infracciones en consumo y graduación de sanciones..... 641

22.11.5. Casos de procedimiento sancionador, garantías y recursos..... 644

22.11.6. Casos de coordinación entre inspección, mediación, sanción y archivo 648

22.11.7. Casos de criterios de derivación de expedientes y práctica probatoria 652

22.11.8. Casos de coordinación entre actuación inspectora, reclamaciones individuales y acciones colectivas..... 655

22.12. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 659

CAPÍTULO 23

SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y PRODUCTOS ALIMENTICIOS 665

23.1. Objeto y alcance del capítulo 665

23.2. Mapa normativo mínimo imprescindible..... 667

23.3. Tipología de reclamaciones por productos inseguros..... 668

23.4. Tipología de reclamaciones por etiquetado, composición, alérgenos e información al consumidor . 669

23.5. Tipología de reclamaciones por publicidad y presentación del producto..... 671

23.6. Alertas, retirada del mercado, inmovilización y devolución al consumidor 672

23.7. Reclamaciones por daños causados por productos o alimentos defectuosos..... 673

Página

23.8. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: juguetes, bebidas energéticas, cosméticos y productos infantiles 674

23.9. Casos prácticos resueltos 675

23.9.1. Casos de productos inseguros 675

23.9.2. Casos de etiquetado, composición, alérgenos e información al consumidor..... 680

23.9.3. Casos de publicidad y presentación del producto 683

23.9.4. Casos de alertas, retirada del mercado, inmovilización y devolución al consumidor 686

23.9.5. Casos de daños causados por productos o alimentos defectuosos 688

23.9.6. Casos sectoriales: juguetes, bebidas energéticas, cosméticos y productos infantiles..... 690

23.10. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 693

CAPÍTULO 24

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL ÁMBITO DE CONSUMO 699

24.1. Objeto y alcance del capítulo 700

24.2. Mapa normativo mínimo imprescindible (RGPD, LOPDGDD, TRLGDCU, Directiva 2019/770, DSA)..... 701

24.3. Tratamiento de datos en contratos de consumo y en comercio electrónico 702

24.4. Modelos «consentimiento o pago» y decisiones del EDPB y autoridades de control..... 703

24.5. Derechos del interesado y su articulación práctica en las reclamaciones de consumo 704

Página

24.6. Interacción entre normativa de consumo y normativa de protección de datos en reclamaciones OMIC 705

24.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: comercio electrónico, *apps* y suscripciones digitales, fidelización y perfiles de cliente, dispositivos conectados 707

24.8. Casos prácticos resueltos 708

24.8.1. Casos de tratamiento de datos en contratos de consumo y en comercio electrónico 708

24.8.2. Casos de modelos «consentimiento o pago» y decisiones del EDPB y autoridades de control . 711

24.8.3. Casos de derechos del interesado y su articulación práctica en las reclamaciones de consumo 713

24.8.4. Casos de interacción entre normativa de consumo y normativa de protección de datos en reclamaciones OMIC 715

24.8.5. Casos sectoriales: comercio electrónico, apps y suscripciones digitales, fidelización y perfiles de cliente, dispositivos conectados 717

24.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 721

CAPÍTULO 25

SERVICIOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES DE CONSUMO 727

25.1. Objeto y alcance del capítulo 728

25.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 729

25.3. Tipología de reclamaciones por reparación de electrodomésticos: presupuesto, conformidad, plazos y garantías 730

Página

25.4. Tipología de reclamaciones por reparación de vehículos: diagnóstico, presupuesto, autorización previa y entrega del bien 732

25.5. Incumplimientos habituales en talleres y servicios de reparación 733

25.6. Estrategias de reclamación y práctica probatoria en reparaciones defectuosas 733

25.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: talleres de vehículos, servicios técnicos de electrodomésticos, reparación de dispositivos electrónicos y mantenimiento del hogar 735

25.8. Casos prácticos resueltos 736

25.8.1. Casos de reparación de electrodomésticos: presupuesto, conformidad, plazos y garantías 736

25.8.2. Casos de reparación de vehículos: diagnóstico, presupuesto, autorización previa y entrega del bien 740

25.8.3. Casos de incumplimientos habituales en talleres y servicios de reparación 743

25.8.4. Casos de estrategias de reclamación y práctica probatoria 745

25.8.5. Casos sectoriales: talleres de vehículos, servicios técnicos de electrodomésticos, dispositivos electrónicos y mantenimiento del hogar 748

25.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 762

CAPÍTULO 26

RESPONSABILIDAD CIVIL EN DERECHO DE CONSUMO 767

26.1. Objeto y alcance del capítulo 768

26.2. Mapa normativo mínimo imprescindible 769

Página

26.3. Tipología de reclamaciones por productos defectuosos: daños a la persona y a los bienes 770

26.4. Tipología de reclamaciones por servicios defectuosos y daños puramente patrimoniales 772

26.5. Responsabilidad en entornos digitales, plataformas e intermediarios 773

26.6. Coordinación entre la vía de responsabilidad civil, la reclamación contractual y la potestad sancionadora 774

26.7. Supuestos sectoriales de mayor incidencia práctica: alimentación,electrodomésticos, vehículos, servicios del hogar y plataformas de comercio electrónico 776

26.8. Casos prácticos resueltos 777

26.8.1. Casos de responsabilidad por productos defectuosos: daños a la persona y a los bienes 777

26.8.2. Casos de responsabilidad por servicios defectuosos y daños puramente patrimoniales 781

26.8.3. Casos de responsabilidad en entornos digitales, plataformas e intermediarios 784

26.8.4. Casos de coordinación entre responsabilidad civil, reclamación contractual y potestad sancionadora 788

26.8.5. Casos sectoriales: alimentación, electrodomésticos, vehículos, servicios del hogar y comercio electrónico 791

26.9. Guía Operativa para Técnicos de OMIC 795

BIBLIOGRAFÍA FINAL 801