

Instrumentos para la protección jurídica del consumidor

Manuel Jesús Marín López
Pascual Martínez Espín

Profesores Titulares de Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha



*Centro de Estudios de
Consumo*

Edita:

CESCO. Centro de Estudios de Consumo (UCLM)

Director:

Ángel Carrasco Perera

Diseño:

CIDI – Universidad de Castilla-La Mancha

I.S.B.N.: 84-690-0413-1

D.L.: TO-932-2006

Impresión:

Compobell S.L., Murcia

Impreso en España – Printed in Spain

Índice

Nota de los autores	11
Prólogo	13
1. Introducción	15
2. Técnicas jurídico-privadas de protección del consumidor	17
1. El carácter imperativo de las normas del derecho de consumo	17
2. El derecho de información del consumidor	20
2.1. Contenido básico	20
2.2. Deberes precontractuales de información	22
2.2.1. Fundamento	22
2.2.2. Forma y contenido	24
2.2.3. Consecuencias de la infracción	27
2.3. La oferta irrevocable de contrato	28
2.4. Deberes de información posteriores a la celebración del contrato	30
3. La publicidad y su integración en el contrato	31
3.1. La publicidad y su carácter informativo	31
3.2. La integración contractual de las declaraciones publicitarias	33
4. El desistimiento	36
4.1. Concepto y finalidad	36
4.2. Régimen jurídico básico	37
4.3. Efectos	39

5. Las condiciones generales de la contratación y las cláusulas abusivas	41
5.1. Conceptos generales	41
5.2. El control de incorporación	43
5.3. El control de contenido: las cláusulas abusivas	45
5.4. La nulidad parcial	48
5.5. Interpretación del contrato con condiciones generales	49
6. La forma y el contenido del contrato	50
6.1. Finalidad de la norma	51
6.2. Tipos de forma	52
6.3. Contratos que exigen forma escrita	53
6.4. La infracción de la exigencia de forma	53
6.5. Consecuencias de su infracción	54
6.6. El contenido mínimo	54
7. La responsabilidad civil	55
7.1. La responsabilidad contractual	56
7.1.1. Concepto de incumplimiento	57
7.1.2. Remedios contractuales frente al incumplimiento o la falta de conformidad	58
7.1.2.1. El cumplimiento en forma específica	58
7.1.2.2. La resolución contractual	59
7.1.2.3. Otros remedios menos drásticos	62
7.1.2.4. La reducción del precio	63
7.1.2.5. La indemnización de daños y perjuicios	63
7.1.2.6. Jerarquía de los remedios	65
7.1.2.7. Conclusión sobre remedios contractuales en Derecho del consumo	66
7.1.3. Las garantías comerciales	67
7.1.4. Garantía de las reparaciones	68
7.1.5. Garantías en la vivienda	68
7.1.6. La acción contractual contra el productor	69
7.1.7. Responsabilidad contractual por hecho ajeno	70
7.2. Supuestos especiales de responsabilidad civil	70
7.2.1. Responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos	70
7.2.2. Responsabilidad por la prestación de servicios	71
8. La invalidez del contrato	72
8.1. Modalidades	72
8.2. Causas de invalidez del contrato	73

41	8.3. Tipos de nulidad	73
41	8.3.1. La nulidad parcial del contrato	73
43	8.3.2. La nulidad total del contrato	74
45	8.3.3. Preferencia	74
48	8.4. Legitimación	75
49	8.4.1. Ejercicio individual	75
50	8.4.2. Ejercicio colectivo	75
51	8.5. El plazo	76
52	8.5.1. Duración de las acciones de impugnación	76
53	8.5.2. El dies a quo	76
53	8.5.3. Naturaleza del plazo	76
54	8.6. Las consecuencias de la invalidez	77
54	8.6.1. Nulidad parcial	77
55	8.6.2. Nulidad total	77
56	8.7. Régimen restitutorio	79
57	8.7.1. Alcance de la obligación restitutoria	79
58	8.7.2. Cualidades de la prestación	79
58	8.7.3. Deterioros y mejoras	79
59	8.7.4. Tiempo y lugar de cumplimiento	79
62	8.7.5. Gastos de devolución	80
63	8.7.6. Imposibilidad sobrevenida	80
63	8.8. Régimen indemnizatorio	80
65	8.8.1. Régimen jurídico	80
66	8.8.2. Alcance de los daños (interés negativo)	80
67	8.9. Afectación a los contratos vinculados	80
68	8.10. La confirmación del contrato inválido	81
68	8.11. Publicidad de las sentencias	81
69	9. Servicios postventa.	83

3. Instrumentos procedimentales de protección del consumidor 85

70	1. Legitimación en el proceso civil	85
70	1.1. Acciones individuales	86
71	1.1.1. Fuero	86
72	1.1.2. Legitimación individual e intervención del perjudicado	86
72	1.2. Acciones colectivas	88
73	1.2.1. Asociaciones y grupos	88
	1.2.2. Legitimación del grupo	89

1.2.3. Eficacia de las sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores	90
1.2.4. Acciones de cesación	91
2. Demandas dirigidas contra la Administración	93
2.1. Competencia jurisdiccional	93
2.2. Los interesados en el procedimiento administrativo	93
2.3. Acciones colectivas en el proceso administrativo	94
3. Resolución extrajudicial de conflictos: el arbitraje de consumo ..	94
3.1. Naturaleza y características	94
3.2. Estructura del sistema arbitral: la Junta Arbitral y el Colegio Arbitral	97
3.3. Ámbito de aplicación	99
3.4. El convenio arbitral y la oferta pública de sometimiento a arbitraje	100
3.5. Procedimiento arbitral	102
3.6. El laudo arbitral	105
3.7. Arbitraje, mediación y conciliación	107

NOTA DE LOS AUTORES

Manuel Jesús Marín López ha redactado los epígrafes II.1 a 5, y III.3. Pascual Martínez Espín ha redactado los epígrafes I, II.6 a 8, y III.1 y 2.

90
91
93
93
93
94
94
94
97
99
100
102
105
107