

TEMAS

Manual de Derecho privado de consumo

3.ª Edición

María José Reyes López

■ LA LEY

TEMAS

■ LA LEY

Manual de Derecho privado de consumo

3.ª Edición

María José Reyes López

© María José Reyes López, 2022
© Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.

Wolters Kluwer Legal & Regulatory España

C/ Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
Tel: 91 602 01 82
e-mail: clienteslailey@wolterskluwer.es
<http://www.wolterskluwer.es>

Primera edición: septiembre 2022

Depósito Legal: M-22857-2022

ISBN versión impresa: 978-84-19032-77-5

ISBN versión electrónica: 978-84-19032-78-2

Diseño, Preimpresión e Impresión: Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.
Printed in Spain

© **Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.** Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no asumirán ningún tipo de responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros como consecuencia de la utilización total o parcial de cualquier modo y en cualquier medio o formato de esta publicación (reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación pública, transformación, publicación, reutilización, etc.) que no haya sido expresa y previamente autorizada.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, u cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.

WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través de sus PRODUCTOS. Ni tampoco por los Contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades.

WOLTERS KLUWER LEGAL & REGULATORY ESPAÑA se reserva el derecho de eliminación de aquellos contenidos que resulten inveraces, inexactos y contrarios a la ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres.

Nota de la Editorial: El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

III. TRATAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS TEXTOS LEGALES

El término consumidor o usuario se utiliza para designar a las personas que merecen ser tuteladas por una normativa especial en esta materia. No obstante, no todos los textos lo recogen de la misma manera, ni con el mismo alcance.

En el ordenamiento jurídico interno, dicho calificativo fue empleado por vez primera en el art. 51 CE que, si bien configuró este principio general de protección de los consumidores y usuarios, no definió sus sujetos, limitándose a establecer la obligación de garantizar y de proteger sus derechos al especificar lo siguiente:

«1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca».

Por ello, como la mención que hace este precepto a los consumidores y usuarios no encuentra referencia en ningún texto anterior de derecho interno, inicialmente había que recurrir al art. 1 de la LGDCU, que concretó dicho concepto, si bien posteriormente fue revisado en el RD Legislativo, 1/2007, de 16 de noviembre, pasando a ofrecer una visión más concreta y resolviendo las situaciones dudosas que se planteaban en el texto anterior. Igualmente, cada Comunidad Autónoma ha definido al consumidor y al usuario en sus respectivas disposiciones específicas de protección de estos sujetos.

La consecuencia de todo ello es que el concepto de consumidor ha evolucionado respecto a su inicial interpretación, que era de carácter finalista y restrictiva. Ello ha sido el resultado de un proceso que se ha fraguado en el ámbito del derecho interno auspiciado por la normativa comunitaria y su concreción en los pronunciamientos emitidos por el TJUE, reconduciendo a un concepto unitario de consumidor para todos los países integrantes de la UE.

1. El consumidor y usuario a efectos de la LGDCU

El concepto de consumidor y usuario ha sido objeto de una importante evolución como consecuencia de la necesidad de armonizar dicho término a los criterios establecidos en los pronunciamientos del TJUE.

Dicho cambio sólo se puede comprender comparando el concepto recogido en el art. 1 LGDCU con el dispuesto en el actual art. 3 TRLGDCU.

La LGDCU, al igual que cada texto normativo en materia de protección de consumidores y usuarios, concretó la noción de consumidor y de usuario a los efectos específicos de cada norma. En concreto, su art. 1.2 expresaba lo siguiente: «A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros».

Esta definición permitía deducir los presupuestos necesarios para ostentar la condición de consumidor o de usuario que se hallaba íntimamente vinculada con la finalidad del acto que se realizaba y el destino que se le asignase con relación al mercado.

El primero de los presupuestos exigidos por la norma era la celebración de un acto de consumo. Ello significaba que la realización de cualquier actuación que implicase el uso o disfrute de un producto o servicio debía hacerse para satisfacer una necesidad de carácter privado o, lo que es lo mismo, para uso o utilización de carácter personal al margen del mercado. De ahí se infería que quedaba excluida cualquier acción que pusiese de manifiesto el propósito de reintegrar posteriormente el producto o servicio en un proceso de industrialización, distribución o comercialización.

Íntimamente vinculado con ello se encontraba la segunda exigencia, consistente en que no mediase ánimo de lucro, lo que suponía que dicho acto no debía realizarse para obtener un beneficio económico, a corto o largo plazo, sino para satisfacer necesidades de carácter doméstico, ajenas a la actividad mercantil.

En consecuencia, los rasgos que delimitaban el concepto eran: actuar sin ánimo de lucro y dedicar el servicio o producto a un destino de carácter privado.

La pretensión de la Ley se centraba, por tanto, en tutelar las relaciones de quienes adquiriesen del mercado, pero no de aquéllos que intervienen en el

proceso de producción, fabricación o comercialización del producto con finalidad lucrativa, que es lo que justifica precisamente la posición de inferioridad que merece ser tutelada.

A estos presupuestos se podría añadir ser beneficiario de una prestación realizada por un tercero y no importar la naturaleza pública o privada de quien los pone en el mercado. Quienes cumpliesen ambos presupuestos gozaban de dicha condición, bien se tratase de personas físicas o jurídicas.

Otra de las cuestiones que también se planteó derivada de los términos elegidos por el precepto: utilización, uso, consumo y disfrute, era si éstos cumplían una función análoga o si tenían distinta connotación.

Estas cuatro locuciones son equivalentes. Lo relevante en ellas no es que equipare la noción de consumidor al que adquiere un producto o contrata un servicio, sino que lo hace al que lo utiliza o emplea, o lo que es lo mismo, al mero detentador, sin que haya mediado ningún vínculo previo; de ahí que se puedan extraer algunas consecuencias.

La primera de ellas es que esta definición permitía rechazar la equiparación genérica entre consumidor y ciudadano puesto que esta disposición dirigía su regulación a un sujeto al que previamente concreta y valora en su individualidad, de lo que deriva que *a posteriori* especifique las características que debe reunir. De otra parte, se trata de un concepto más amplio que el de mero comprador o usuario de un servicio puesto que el vínculo nace de la mera relación con el producto o servicio sin atender a la relación jurídica que previamente se haya constituido.

En estrecha vinculación con este apartado, se encuentra el siguiente, que excluía de este ámbito de protección a los que participasen en procesos de producción o de transformación que quedasen fuera del ámbito de las relaciones privadas, al indicar que: «No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros». Aun así, el problema se suscitaba porque el precepto no se refería al mercado, como hubiera sido lo deseable y lo determinante de la exclusión, que motivaba que hubiese que deducirlo de los términos: «procesos» y «comercialización» que dan idea de una actividad continuada, vertida al comercio o dirigida a terceros.

Partiendo de las consideraciones expuestas, cabría interpretar que el precepto rechazaba como consumidores, a aquéllos que adquiriesen, almacenasen, utilizaran o consumiesen bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros en el mercado puesto que todos ellos debían entenderse referidos a procesos de producción en masa y habituales, propios de la actividad empresarial. Consecuentemente, la LGDCU negaba la condición de consumidor o usuario al que adquiriese un bien o utilizara un servicio para reintroducirlo en el mercado o para realizar una actividad empresarial (MUÑOZ PLANAS), entendiendo por actividad empresarial también la industrial, comercial, agrícola o ganadera, así como la actividad profesional (GALÁN CORONA), según resultaba de la dicción del último inciso del art. 1.3 LGDCU «prestación de servicios a terceros».

Sin embargo, ello no permitía concluir que siempre que el adquirente fuese un empresario o un profesional debía privársele automáticamente de la protección de esta ley porque lo que determinaba el carácter del acto y la condición de usuario o de consumidor era la naturaleza del acto de adquisición; esto es, si se adquiría con la finalidad de reintroducir o no el producto o servicio en el proceso de comercialización. Consiguientemente la LGDCU vinculó la idea de consumidor y usuario a la de «destinatario final» en relación al mercado, de forma que no se podía ostentar dicha condición cuando se adquiriesen productos o utilizaran servicios para reintroducirlos en el mercado pero sí cuando las transmisiones o cesiones de los bienes resultasen ajenas al mercado, de lo que resultaba que merecía el calificativo de consumidor, no sólo quien cediese bienes a sus familiares sino también a terceros ajenos al ámbito familiar o doméstico para fines privados, ajenos al mercado (BERCOVITZ).

2. Noción de consumidor en el TRLGDCU

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, supuso la derogación de dicha Ley, que fue sustituida por el TRLGDCU. Dicho texto ofrece una definición mucho más parca que la anterior, justificado en el uso de la terminología comunitaria, si bien ha respetado las peculiaridades de nuestro ordenamiento jurídico en relación con las personas jurídicas, que sigue incluyendo. Igualmente abandonó el criterio basado en el destino final de los bienes o servicios que se recogía en la LGDCU para adoptar el de la celebración del contrato en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.



El propósito de este manual es exponer los principios básicos sobre los que se ha configurado y consolidado el Derecho de consumo. Para ello **la materia se ha estructurado siguiendo los bloques temáticos recogidos en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias**, que ofrecen un especial interés desde la perspectiva del Derecho privado.

Son objeto de estudio, los derechos básicos de los consumidores y usuarios, el régimen de responsabilidad y garantía de los productos y servicios, el derecho de información, los contratos de los consumidores, con la exposición en especial de alguno de los más característicos como los contratos celebrados a distancia, las ventas fuera de establecimiento mercantil y los viajes combinados. Se han incorporado las últimas reformas operadas a raíz de la implementación de la **Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019** relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales y la **Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019** relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes por Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril y el tratamiento jurisprudencial actualizado sobre la interpretación y aplicación de las condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas.

Libro dirigido a los estudiantes de Derecho si bien puede servir como guía para profesionales, tanto abogados, como técnicos y asesores de oficinas de protección de consumidores y usuarios, puesto que la explicación de cada apartado incluye el tratamiento jurisprudencial que los Tribunales dispensan a cada materia .

ISBN: 978-84-19032-77-5

