Reclamaciones y gestión de reclamaciones de consumo



Pascual Martínez Espín

Prólogo
Ángel Carrasco Perera

Centro de Estudios de Consumo

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

ARANZADI

© **Pascual Martínez Espín**, 2026
© **ARANZADI LA LEY, S.A.U.**

ARANZADI LA LEY, S.A.U.
C/ Serrano Galvache 26
28033 Madrid
www.aranzadilaley.es
Atención al cliente: https://areacliente.aranzadilaley.es/publicaciones

Primera edición: 2026

Depósito Legal: M-26678-2026
ISBN versión impresa: 979-13-7061-038-8
ISBN versión electrónica: 979-13-7061-039-5

Diseño, Preimpresión e Impresión: ARANZADI LA LEY, S.A.U.
Printed in Spain

© **ARANZADI LA LEY, S.A.U.** 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, ARANZADI LA LEY, S.A.U., 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.

ARANZADI LA LEY no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, o cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, ARANZADI LA LEY se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.

ARANZADI LA LEY 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.

ARANZADI LA LEY 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 **ARANZADI LA LEY, S.A.U.**, 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.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

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

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Capítulo 8

Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas

SUMARIO: 8.1. OBJETO Y ALCANCE DEL CAPÍTULO. 8.2. MAPA NORMATIVO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE. 8.3. CONCEPTO DE CONDICIÓN GENERAL, CONTROL DE TRANSPARENCIA Y CAUCES PROCESALES DE IMPUGNACIÓN. 8.4. CLÁUSULAS ECONÓMICAS ACCESORIAS: COMISIONES, CARGOS, MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN. 8.5. CLÁUSULAS DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, PERMANENCIA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. 8.6. CLÁUSULAS DE VENCIMIENTO ANTICIPADO, CESIÓN DEL CRÉDITO, SUMISIÓN A FUERO Y LEY APLICABLE. 8.7. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL ENTORNO DIGITAL Y EN EL ACCESO A ESPACIOS DE OCIO. 8.8. CASOS PRÁCTICOS RESUELTOS. *8.8.1. Casos de concepto de condición general, transparencia y cauces procesales de impugnación. 8.8.2. Casos de cláusulas económicas accesorias: comisiones, cargos, medios de pago y facturación. 8.8.3. Casos de modificación unilateral, permanencia y suspensión del servicio. 8.8.4. Casos de vencimiento anticipado, cesión del crédito, sumisión a fuero y ley aplicable. 8.8.5. Casos de cláusulas abusivas en el entorno digital y en el acceso a espacios de ocio.* 8.9. GUÍA OPERATIVA PARA TÉCNICOS DE OMIC.

8.1. OBJETO Y ALCANCE DEL CAPÍTULO

El presente capítulo aborda el control de las condiciones generales de la contratación y de las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, entramado normativo vertebrado fundamentalmente a través de la Ley 7/1998, de Condiciones Generales de la Contratación

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

(LCGC), el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) y la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Quedan comprendidos en su ámbito el concepto operativo de condición general y su distinción de la cláusula negociada individualmente; los tres niveles del parámetro de abusividad —incorporación, contenido y transparencia material—; las cláusulas económicas accesorias que gravan la relación de consumo mediante comisiones, redondeos, cargos por medios de pago o facturación; las cláusulas de modificación unilateral, permanencia y suspensión del servicio; las cláusulas de vencimiento anticipado, cesión del crédito, sumisión a fuero y ley aplicable; y, por su creciente incidencia práctica, las cláusulas abusivas propias de los entornos de contratación digital y del acceso a espacios de ocio y grandes eventos. Los conflictos típicos que llegan a la OMIC en esta materia responden a un patrón recurrente: el consumidor que firma un contrato de adhesión sin haber tenido capacidad real de negociar su contenido; la empresa que invoca la firma del consumidor como prueba irrefutable de aceptación informada; y el técnico de OMIC que debe identificar, sin poder declarar por sí mismo la nulidad —función reservada a los órganos jurisdiccionales—, qué cláusulas son presuntamente abusivas para orientar al consumidor y utilizarlas como argumento de peso en la mediación. Debe advertirse, frente a una interpretación restrictiva y errónea del artículo 19.2 TRLGDCU, que los incumplimientos contractuales y las conductas posventa abusivas no escapan al control de abusividad por el mero hecho de insertarse en una relación ya perfeccionada.

8.2. MAPA NORMATIVO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE

El régimen general del control de incorporación se contiene en los artículos 1, 5, 7 y 8 de la LCGC, mientras que el régimen sustantivo de la abusividad se despliega en los artículos 80 a 91 del TRLGDCU, sobre la base de la Directiva 93/13/CEE, cuya doctrina ha sido desarrollada por una jurisprudencia comunitaria muy consolidada: SSTJUE de 3 de junio de 2010 (C-484/08) y 21 de marzo de 2013 (C-92/11), sobre el control de las cláusulas relativas al objeto principal del contrato; de 16 de julio de 2020 (C-224/19 y C-259/19), sobre la comisión de apertura hipotecaria; de 26 de marzo de 2019 (C-70/17 y C-179/17, Abanca), sobre el vencimiento anticipado y las cláusulas penales; y de 21 de diciembre de 2016 (C-154/15, C-307/15 y C-308/15), sobre los efectos restitutorios de la nulidad. En el orden interno resultan indispensables la STS 463/2019, de 11 de sep-

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

tiembre, y la STS 265/2015, de 22 de abril, sobre intereses moratorios; las SSTS 154/2025 y 155/2025, de 30 de enero, y la STS 149/2020, sobre tarjetas *revolving* y usura; y la reciente STC 121/2025, de 26 de mayo, sobre el régimen de costas procesales en los litigios de cláusulas abusivas. Sobre las cláusulas económicas accesorias inciden, además, la Ley 5/2019, de Contratos de Crédito Inmobiliario; el Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago, transposición de la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2); los Reglamentos (UE) 2019/518 y (CE) 924/2009, sobre pagos transfronterizos y transparencia de comisiones de cambio de divisa; y el artículo 63.3 TRLGDCU, reforzado por la Ley 10/2025, de Atención a la Clientela, en materia de facturación electrónica y accesibilidad de los canales de comunicación. Sobre las cláusulas de modificación unilateral y permanencia, la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones (arts. 66 y 68), y el Real Decreto 899/2009, Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas. Sobre las cláusulas de vencimiento anticipado, cesión del crédito y competencia judicial, los artículos 1108, 1112, 1526 y 1527 y siguientes del Código Civil, el Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis, arts. 17-19), el Reglamento (CE) 593/2008 (Roma I, art. 6) y la Ley de Represión de la Usura de 23 de julio de 1908. Sobre las cláusulas propias del entorno digital, la Ley 34/2002 (LSSI), la Ley 6/2020 y el Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS) en materia de firma electrónica, y el artículo 326.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil sobre la carga de la prueba de los documentos electrónicos; y, en materia de aspectos procesales, los artículos 249.1.5.º, 394, 398 y 429 de la propia Ley de Enjuiciamiento Civil. Finalmente, sobre los supuestos sectoriales de ocio y grandes eventos, la normativa autonómica de espectáculos públicos —a título de ejemplo, la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Castilla-La Mancha— y el artículo 47 TRLGDCU sobre la obligación de aceptación del efectivo como medio de pago.

8.3. CONCEPTO DE CONDICIÓN GENERAL, CONTROL DE TRANSPARENCIA Y CAUCES PROCESALES DE IMPUGNACIÓN

La LCGC define en su artículo 1 las condiciones generales como las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato ha sido impuesta por una de las partes —el predisponente— con independencia de la autoría material, la apariencia externa, la extensión del contrato o el número de contratos en que hayan sido utilizadas. El criterio decisivo no es la extensión ni la presentación de las condiciones, sino la ausencia

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

de negociación individual: si el consumidor no tuvo capacidad real de influir en el contenido de la cláusula, esta es condición general aunque figure en un documento rubricado, y la carga de probar que una cláusula fue negociada individualmente recae siempre sobre el profesional, conforme al artículo 3.2, in fine, de la Directiva 93/13/CEE. El parámetro de abusividad se despliega en tres niveles complementarios: el control de incorporación, que exige que la cláusula sea clara, concreta y sencilla y que el consumidor haya tenido oportunidad real de conocerla antes de la firma (arts. 5 y 7 LCGC); el control de contenido del artículo 82 TRLGDCU, que aprecia la abusividad cuando la cláusula causa, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor; y, para las cláusulas que definen el objeto principal del contrato o la adecuación entre precio y prestación, el control de transparencia material, que exige que el consumidor comprenda las consecuencias económicas y jurídicas de la cláusula en el contexto de la relación contractual global, no solo que haya podido leer su texto. En el terreno procesal, la reciente STC 121/2025, de 26 de mayo, ha reforzado decisivamente la tutela judicial efectiva del consumidor al declarar contraria al artículo 24 CE la aplicación automática del artículo 398.2 LEC que excluya la condena en costas al profesional cuando el consumidor obtiene una estimación sustancial de su recurso de apelación, criterio que la OMIC puede emplear como palanca de presión en la negociación extrajudicial. Asimismo, debe advertirse al consumidor de que la acción de nulidad de una condición general, al carecer de cuantía económica propia, se tramita procesalmente como cuantía indeterminada —equivalente a efectos de costas a 18.000 euros conforme al artículo 249.1.5.º LEC—, lo que puede convertir una reclamación de escasa cuantía en un litigio de riesgo procesal elevado; cuando el debate sea puramente jurídico y documental, la renuncia a la vista oral conforme al artículo 429 LEC permite reducir trámites y costes innecesarios. Finalmente, en el ámbito de la contratación electrónica, la validez del consentimiento prestado mediante mecanismos de firma simple o avanzada no certificada —un mero clic o un código OTP— no goza de la equivalencia legal a la firma manuscrita que sí corresponde a la firma electrónica cualificada (Reglamento eIDAS, Ley 6/2020), de manera que, ante la impugnación del consumidor, corresponde íntegramente al empresario acreditar la integridad del proceso de contratación y la evidencia criptográfica de la aceptación, so pena de que las cláusulas así aceptadas adolezcan de nulidad por falta de control de incorporación.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.4. CLÁUSULAS ECONÓMICAS ACCESORIAS: COMISIONES, CARGOS, MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Las comisiones bancarias y los cargos accesorios solo son legítimos cuando responden a un servicio efectivamente prestado al cliente, tienen cobertura en las tarifas comunicadas al Banco de España y han sido informados precontractualmente; su cobro automático sin gestión real prestada convierte lo que debería ser la retribución de un servicio en una penalización encubierta, contraria al artículo 87.5 TRLGDCU. La comisión de apertura en préstamos hipotecarios, aunque forme parte del precio del contrato, no queda excluida por ello del control de abusividad: conforme a la STJUE de 16 de julio de 2020, será válida solo si el banco acredita que retribuye servicios efectivos y que el consumidor recibió información suficiente y comprensible sobre su naturaleza y cuantía antes de la firma. Los cargos por operaciones en divisa deben ser informados de forma conjunta y comprensible antes de la contratación, sin que su acumulación bajo conceptos distintos —conversión, recargo internacional, gestión— sin explicación agregada satisfaga el deber de transparencia del artículo 60 TRLGDCU. En materia de facturación, el artículo 63.3 TRLGDCU, reforzado por la Ley 10/2025, impide imponer al consumidor el uso de medios electrónicos de comunicación o documentación sin su consentimiento previo, específico e informado, exigencia de especial relevancia frente a consumidores con barreras digitales de acceso. En materia de preautorizaciones con tarjeta, el artículo 75 del Real Decreto-ley 19/2018 obliga a la entidad emisora a liberar los fondos bloqueados sin demora injustificada una vez que el comerciante comunica la cancelación de la operación, sin que la entidad pueda excusarse alegando que la preautorización fue iniciada por un tercero. Por último, la obligación legal de aceptación del efectivo como medio de pago (art. 47 TRLGDCU) se proyecta también sobre los sistemas de recarga *cashless* empleados en espectáculos y grandes eventos, que no pueden excluir la posibilidad de recarga presencial en metálico, ni retener bajo el pretexto de gastos de gestión los saldos no consumidos por el usuario.

8.5. CLÁUSULAS DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, PERMANENCIA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El artículo 85.3 TRLGDCU declara abusivas las cláusulas que faculten al empresario a modificar unilateralmente los términos del contrato

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

sin motivos válidos especificados en el propio contrato, si bien en el sector de las telecomunicaciones el artículo 68 de la Ley 11/2022 reconoce al operador la posibilidad de modificar las condiciones con una antelación mínima de un mes, siempre con la contrapartida obligatoria de que el consumidor pueda resolver el contrato sin penalización alguna si no acepta la modificación; una notificación con antelación inferior invalida la modificación, y la empresa que altera unilateralmente el contrato no puede simultáneamente exigir el cumplimiento de la permanencia pactada sobre la base de las condiciones que ella misma ha modificado, en aplicación del principio de buena fe contractual del artículo 7 del Código Civil. La penalización por baja anticipada, conforme al artículo 68.2 de la Ley 11/2022, debe ser proporcional al período de permanencia restante y reflejar el beneficio concreto que el operador ofreció para inducir a la permanencia —descuento inicial, terminal subvencionado—, no el lucro cesante de los meses no cumplidos, siendo abusiva conforme al artículo 87.6 TRLGDCU la indemnización desproporcionadamente alta, sin que quepa acumular esta penalización con la reclamación íntegra del valor de los equipos cedidos en comodato de forma que el conjunto resulte confiscatorio. Este mismo principio de reparto del riesgo empresarial rige en el comercio electrónico: perfeccionado el contrato mediante el pago y la confirmación del pedido, las dificultades posteriores de aprovisionamiento o el incremento del coste de reposición constituyen riesgo empresarial que no puede trasladarse al consumidor mediante cláusulas de revisión unilateral del precio ya pactado, que son nulas conforme a los artículos 82 y 83 TRLGDCU. En el ámbito de los grandes eventos y espectáculos, la cláusula que reserva al organizador la facultad de modificar o suspender el programa sin reconocer el derecho de reembolso ante modificaciones sustanciales —cambio de fecha, traslado de ubicación con incidencia relevante en la accesibilidad, cancelación del cabeza de cartel, reducción significativa de la duración— es igualmente abusiva; distinto es el caso de los meros ajustes organizativos menores, que no generan por sí solos derecho a devolución. Cuando la suspensión definitiva del evento obedece a fuerza mayor, esta exonera al organizador de indemnizar daños y perjuicios adicionales (art. 1105 CC), pero nunca legitima la retención del precio de una prestación no ejecutada, siendo nula la cláusula que fija arbitrariamente la pérdida del derecho al reembolso en función del porcentaje del espectáculo ya transcurrido.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.6. CLÁUSULAS DE VENCIMIENTO ANTICIPADO, CESIÓN DEL CRÉDITO, SUMISIÓN A FUERO Y LEY APLICABLE

La cláusula de vencimiento anticipado que permite al prestamista declarar vencida la totalidad del crédito ante el impago de una sola cuota es abusiva conforme a la doctrina consolidada del TJUE (STJUE de 26 de marzo de 2019, C-70/17 y C-179/17, Abanca) y del Tribunal Supremo (STS 463/2019), por no respetar la proporcionalidad entre el incumplimiento y sus consecuencias contractuales, debiendo ser expulsada del contrato sin posibilidad de moderación judicial; en el mismo sentido, los intereses moratorios que superen en más de dos puntos porcentuales el interés remuneratorio pactado son abusivos (STS 265/2015) y deben sustituirse por el interés legal del dinero, no por el tipo remuneratorio incrementado. En materia de cesión de créditos, el consumidor conserva frente al cesionario —incluidos los fondos de inversión— las mismas excepciones que tenía frente al cedente, entre ellas la nulidad de las cláusulas abusivas del contrato original, sin que la falta de consentimiento previo del deudor afecte a la validez de la cesión, si bien esta debe serle notificada para que el pago al cesionario resulte liberatorio (arts. 1112, 1526 y 1527 CC). Las cláusulas de sumisión a fuero extranjero y de elección de ley extranjera en contratos de consumo europeos son abusivas e ineficaces: conforme al Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis, arts. 17-19) el consumidor puede siempre demandar ante los tribunales de su propio domicilio, y conforme al artículo 6 del Reglamento (CE) 593/2008 (Roma I) la elección de ley no puede privarle de la protección de las disposiciones imperativas de su residencia habitual, siendo además expresamente abusiva conforme al artículo 90.2 TRLGDCU la sumisión a un fuero distinto del domicilio del consumidor. Por último, en materia de tarjetas *revolving*, el control de transparencia material exige que el consumidor haya sido informado, antes de la contratación, del sistema de amortización, de la relación entre la TAE y las cuotas mínimas, del riesgo de «bola de nieve» y del anatocismo en caso de impago (SSTS 154/2025 y 155/2025); cuando la TAE resulte notablemente superior al interés normal del dinero sin justificación suficiente, el contrato es nulo por usurario (STS 149/2020, Ley de Represión de la Usura de 1908), debiendo el consumidor devolver solo el capital recibido, si bien la acción restitutoria de los pagos en exceso está sujeta al plazo de prescripción de cinco años del artículo 1964 del Código Civil, contado individualmente desde cada pago (STS 350/2025, de 5 de marzo).

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.7. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL ENTORNO DIGITAL Y EN EL ACCESO A ESPACIOS DE OCIO

En los contratos digitales de adhesión resultan especialmente frecuentes los descargos genéricos de responsabilidad que exoneran al empresario del deber legal de garantía por entregar el servicio «tal como está», las cláusulas de rescisión unilateral por mera sospecha de incumplimiento sin preaviso, la omisión del plazo concreto de reembolso —que el artículo 76 TRLGDCU fija imperativamente en catorce días naturales desde el desistimiento— y las cláusulas de interpretación que pretenden excluir la regla *contra proferentem* del artículo 83 TRLGDCU; todas ellas son nulas de pleno derecho por contrariar la buena fe y el equilibrio contractual del artículo 82 TRLGDCU. Igualmente abusivas son las cláusulas que instauran ficciones de recepción automática e instantánea de notificaciones comerciales relevantes —cambios de tarifa, penalizaciones— por el mero hecho de su publicación en la web o el transcurso de un plazo fijo desde el envío de un correo electrónico, en la medida en que trasladan de forma desequilibrada al consumidor el riesgo de la comunicación, correspondiendo siempre al empresario garantizar y, en su caso, acreditar la recepción efectiva. En el ámbito específico del acceso a espacios de ocio y grandes eventos, la prohibición general de introducir alimentos y bebidas del exterior resulta abusiva cuando el propio organizador comercializa esos mismos productos en el interior del recinto, y con mayor razón cuando se exige a las personas con alergias o intolerancias la presentación de un informe médico para eludir la restricción, exigencia que además vulnera el derecho a la protección de datos de salud del RGPD. El técnico de OMIC debe aplicar a estos supuestos sectoriales el mismo parámetro de abusividad del artículo 82 TRLGDCU que rige con carácter general, sin que la novedad o especificidad del sector —festivales, eventos digitales, comercio electrónico de última generación— excluya su plena aplicación.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.8. CASOS PRÁCTICOS RESUELTOS

8.8.1. CASOS DE CONCEPTO DE CONDICIÓN GENERAL, TRANSPARENCIA Y CAUCES PROCESALES DE IMPUGNACIÓN

Caso 1. La distinción entre condición general y cláusula negociada: consecuencias para el control de abusividad

Hechos. Un consumidor suscribe un contrato de financiación de vehículo con una financiera. El contrato contiene, entre otras, una cláusula de comisión de apertura del 2%, un seguro de protección de pagos obligatorio con aseguradora vinculada, una cláusula de vencimiento anticipado por impago de una sola cuota e intereses moratorios del 18%. La financiera alega que todas las condiciones fueron «aceptadas» por el consumidor al firmar el contrato y que este fue debidamente informado de las mismas. Cuatro años después, ante dificultades de pago, la financiera activa el vencimiento anticipado y reclama la totalidad de las cuotas pendientes con los intereses moratorios pactados.

Preguntas para la OMIC. Cuándo una cláusula contractual es «condición general» sometida al control de abusividad y cuándo es cláusula negociada individualmente que escapa a dicho control, y qué parámetros determinan si una cláusula es abusiva.

Resolución. La Ley 7/1998, de Condiciones Generales de la Contratación (LCGC), define en su artículo 1 las condiciones generales como las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato ha sido impuesta por una de las partes —el predisponente— con independencia de la autoría material, la apariencia externa, la extensión del contrato o el número de contratos en que hayan sido utilizadas. El criterio decisivo no es la extensión ni la presentación de las condiciones, sino la ausencia de negociación individual: si el consumidor no tuvo capacidad real de influir en el contenido de la cláusula, esta es condición general aunque figure en un documento rubricado. La alegación de que el consumidor «aceptó» las condiciones al firmar no equivale a negociación: el artículo 3.2 de la Directiva 93/13/CEE precisa que el hecho de que ciertos elementos de una cláusula se hayan negociado individualmente no excluye la aplicación del control cuando la apreciación global del contrato indique que se trata de un contrato de adhesión, correspondiendo al profesional la carga de probar la negociación individual. El parámetro de abusividad tiene dos niveles: el

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

control de incorporación —la cláusula debe ser clara, concreta y sencilla, y el consumidor debe haber tenido oportunidad real de conocerla antes de la firma (arts. 5 y 7 LCGC)— y el control de contenido del artículo 82 TRLGDCU, que aprecia abusividad cuando la cláusula causa, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor. Para las cláusulas que definen el objeto principal del contrato, el TJUE y el Tribunal Supremo han añadido un tercer nivel: el control de transparencia material, que exige que el consumidor comprenda las consecuencias económicas y jurídicas de la cláusula en el contexto de la relación contractual global.

Puntos de atención práctica. El control de abusividad es aplicable de oficio por los órganos jurisdiccionales y debe ser considerado también por la OMIC al orientar al consumidor. La OMIC no declara la nulidad de las cláusulas —función jurisdiccional—, pero sí debe identificar las cláusulas presuntamente abusivas, orientar al consumidor sobre su posible nulidad y utilizarlas como argumento en la mediación; una cláusula nula no vincula al consumidor y el contrato subsiste sin ella, salvo que resulte tan esencial que sin ella el contrato no pueda subsistir.

Base normativa. Artículos 1, 5, 7 y 8 LCGC; artículos 80-91 TRLGDCU; Directiva 93/13/CEE; STJUE de 3 de junio de 2010, C-484/08; STS de 9 de mayo de 2013.

Caso 2. Control de transparencia y costas procesales: la doctrina de la STC 121/2025

Hechos. Un consumidor demanda a su entidad bancaria por una cláusula suelo incluida en su hipoteca. El Juzgado de Primera Instancia estima la demanda y condena en costas al banco. El banco apela. La Audiencia Provincial estima parcialmente el recurso pero no impone las costas al banco en segunda instancia, aplicando de forma automática el artículo 398.2 LEC. El consumidor, que ha obtenido estimación sustancial de sus pretensiones en apelación, recurre alegando vulneración de la tutela judicial efectiva.

Preguntas para la OMIC. Cuál es el régimen de costas en los procesos sobre cláusulas abusivas tras la STC 121/2025, y qué efecto disuasorio puede tener la amenaza de costas en la estrategia de reclamación.

Resolución. La Sentencia del Tribunal Constitucional 121/2025, de 26 de mayo, marca un punto de inflexión en la protección judicial efectiva

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

del consumidor en materia de cláusulas abusivas, al declarar que la aplicación automática del artículo 398.2 LEC que excluya la imposición de costas al banco cuando el consumidor ve estimado su recurso de apelación vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 CE cuando no está debidamente motivada, tanto por la exigencia de que el proceso no resulte excesivamente gravoso para el consumidor como por la necesidad de evitar el «efecto disuasorio inverso» derivado de que el consumidor, aun ganando en apelación, asuma costes procesales que desincentiven la reclamación. El Tribunal Supremo, en su adaptación de esta doctrina, ha insistido en que el principio general del vencimiento debe aplicarse también en segunda instancia cuando el consumidor obtiene estimación sustancial de sus pretensiones, incluso existiendo estimación parcial o dudas jurídicas sobre aspectos accesorios. Para la OMIC, esta doctrina tiene un valor práctico inmediato: la amenaza real de una condena en costas completas —incluida la segunda instancia— actúa como palanca de presión en la negociación extrajudicial y en la mediación, pues el banco que se niega a negociar sobre una cláusula cuya abusividad está jurisprudencialmente consolidada asume un riesgo económico doble, la restitución de cantidades y las costas del proceso.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe utilizar este argumento al redactar los escritos de reclamación y al orientar al consumidor sobre la viabilidad de la vía judicial, especialmente frente a entidades que dilatan sistemáticamente la negociación extrajudicial de cláusulas ya consolidadas jurisprudencialmente.

Base normativa. Artículos 394 y 398 LEC; artículo 24 CE; STC 121/2025, de 26 de mayo; SSTJUE de 16 de julio de 2020 y de 7 de abril de 2022; artículo 6.1 Directiva 93/13/CEE.

Caso 3. Contratación electrónica y firma digital simple: impugnación de condiciones generales y carga de la prueba

Hechos. Un consumidor celebra un contrato a distancia para la provisión de un servicio de tracto sucesivo. Al surgir una controversia económica sobre la facturación, el cliente niega haber prestado su consentimiento a determinadas condiciones generales que limitan sus derechos. La empresa proveedora rechaza la reclamación alegando que el contrato electrónico es plenamente vinculante porque el usuario realizó una aceptación formalizada mediante un sistema de firma digital basado en un clic en una casilla web y un código OTP enviado por SMS.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Preguntas para la OMIC. Cuáles son las exigencias de información precontractual aplicables a la validez de los contratos electrónicos a distancia, qué valor jurídico tiene la firma digital simple o avanzada frente a la cualificada, y sobre quién recae la carga de la prueba si el consumidor impugna la autenticidad de la firma electrónica.

Resolución. Conforme a la Ley 34/2002 (LSSI), artículo 23, y al Código Civil, artículo 1262, los contratos electrónicos son plenamente válidos desde que se manifiesta la aceptación mediante dispositivos automáticos, si bien el empresario debe cumplir de forma rigurosa con los deberes de información precontractual de los artículos 60 y 97 TRLGDCU, recayendo sobre él la carga de la prueba de dicho cumplimiento (art. 98.9 TRLGDCU). Respecto de la firma digital, conforme a la Ley 6/2020 y al Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS), si el sistema empleado es una firma electrónica cualificada, goza de equivalencia legal a la manuscrita e invierte la carga probatoria en caso de impugnación (art. 326.4 LEC); por el contrario, si se trata de una firma simple o avanzada no certificada —como un mero clic o un código OTP sin intervención de un tercero de confianza cualificado—, corresponde íntegramente al empresario acreditar la integridad del proceso y el registro de evidencias criptográficas, de manera que, si no lo logra, las cláusulas deficientemente aceptadas adolecen de nulidad por falta de control de incorporación y transparencia.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe exigir a la empresa la aportación de la auditoría técnica o el documento de evidencias criptográficas emitido por la plataforma de firma; un mero volcado de texto o un PDF autoeditado por la propia empresa no constituye prueba suficiente de la prestación del consentimiento.

Base normativa. Artículo 1262 CC; artículos 60, 97 y 98.9 TRLGDCU; artículo 23 Ley 34/2002 (LSSI); Ley 6/2020, de servicios de confianza electrónicos; Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS).

Caso 4. Riesgos procesales en litigios de cuantía indeterminada: conversión de juicio verbal a ordinario

Hechos. Un consumidor formaliza de forma telemática una reclamación ante una entidad bancaria solicitando la restitución de los gastos notariales, registrales y de gestoría derivados de la constitución de su préstamo hipotecario, por importe de 600 euros. Al no obtener acuerdo

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

extrajudicial, interpone por su cuenta una demanda mediante juicio verbal. El Letrado de la Administración de Justicia decreta la conversión a juicio ordinario, al comportar la pretensión la declaración de nulidad de una cláusula abusiva —materia de cuantía indeterminada—. El juzgado le pregunta si solicita vista oral. Ante el temor a una condena en costas que, calculada sobre una base de hasta 18.000 euros, podría ascender a miles de euros, el consumidor acude a la OMIC en busca de orientación.

Preguntas para la OMIC. Qué riesgos económicos entraña la conversión de un litigio de consumo de baja cuantía en un juicio ordinario por razón de la materia, cómo se calculan las costas procesales en estos supuestos, y si es estrictamente necesaria la celebración de vista oral cuando el debate es exclusivamente jurídico.

Resolución. Aunque la OMIC carece de competencias jurisdiccionales para intervenir en un proceso judicial en curso, su labor informativa debe orientar con rigor al usuario sobre el funcionamiento del sistema procesal. La conversión a juicio ordinario se justifica porque la acción de nulidad de una condición general (art. 82 TRLGDCU) carece de cuantía económica propia en su formulación conceptual, fijándose procesalmente de forma supletoria como cuantía indeterminada, equivalente a estos efectos a 18.000 euros, lo que eleva exponencialmente el riesgo de condena en costas en caso de desestimación frente a los 600 euros inicialmente perseguidos. Cuando la controversia radica en la abusividad de una cláusula hipotecaria ampliamente tipificada por la jurisprudencia, el debate es netamente jurídico y documental, no siendo necesaria la práctica de pruebas orales ni declaraciones de testigos, resultando aconsejable manifestar al tribunal la renuncia a la vista y solicitar que el pleito quede visto para sentencia con base en los escritos y documentos obrantes, reduciendo así costes y trámites innecesarios.

Puntos de atención práctica. Este tipo de casos evidencia la importancia de agotar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, como el arbitraje de consumo, para evitar que reclamaciones de cuantía reducida terminen atrapadas en la costosa maquinaria del juicio ordinario.

Base normativa. Artículos 82, 83 y 89 TRLGDCU; artículos 249.1.5.º y 429 LEC.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.8.2. CASOS DE CLÁUSULAS ECONÓMICAS ACCESORIAS: COMISIONES, CARGOS, MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Caso 1. Comisión de reclamación de posición deudora: automatismo abusivo y requisito de servicio efectivo

Hechos. Un consumidor titular de una cuenta bancaria incurre en un descubierto puntual de tres días por un importe de 12 euros. El banco le cobra automáticamente una comisión de «reclamación de posición deudora» de 30 euros, sin haber realizado ninguna gestión real de reclamación, sin haber enviado comunicación alguna al cliente y sin haberle notificado previamente la existencia de la comisión en el extracto.

Preguntas para la OMIC. Si es válida la comisión de reclamación de posición deudora en estas circunstancias, y qué requisitos deben concurrir para que su cobro sea legítimo.

Resolución. La jurisprudencia del Tribunal Supremo y el Banco de España han fijado un criterio uniforme: las comisiones bancarias solo son legítimas cuando responden a un servicio efectivamente prestado al cliente, tienen cobertura en las tarifas comunicadas al Banco de España y han sido informadas precontractualmente. La comisión de reclamación de posición deudora, cuando se cobra automáticamente sin gestión real, convierte lo que debería ser retribución de un servicio en una penalización encubierta por el incumplimiento, contradiciendo el principio de que las comisiones no pueden operar como cláusulas penales. El Banco de España ha reiterado que para su legitimidad deben concurrir: gestión efectiva de reclamación acreditada; aplicación única por periodo de liquidación con independencia del número de impagos; proporcionalidad del importe al coste real del servicio; y comunicación previa al cliente en las condiciones contractuales. El cobro automático sin gestión acreditada es una cláusula abusiva por aplicación del artículo 87.5 TRLGDCU.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe solicitar al banco el extracto completo de la cuenta y el detalle de la gestión de reclamación; si el banco no acredita la gestión, procede la restitución de la comisión, y si además la aplica varias veces por el mismo descubierto en el mismo período, la abusividad es aún más flagrante.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Base normativa. Artículos 82, 87.5 y 89 TRLGDCU; Circular 8/1990 del Banco de España; criterios supervisores del Banco de España en materia de comisiones.

Caso 2. Comisión de apertura en préstamo hipotecario: el control de transparencia tras el TJUE

Hechos. Un consumidor suscribió en 2017 un préstamo hipotecario que incluía una comisión de apertura del 1,5% sobre el capital prestado (1.800 euros sobre un préstamo de 120.000 euros). La escritura mencionaba la comisión, pero no explicaba en qué consistía ni qué servicios retribuía. El consumidor reclama su devolución alegando falta de transparencia.

Preguntas para la OMIC. Si la comisión de apertura queda excluida del control de abusividad por formar parte del precio del contrato, y qué información debió recibir el consumidor antes de la contratación.

Resolución. El TJUE (STJUE de 16 de julio de 2020, asuntos acumulados C-224/19 y C-259/19) resolvió que la comisión de apertura en los préstamos hipotecarios no queda automáticamente excluida del control de abusividad por formar parte del precio del contrato: si no ha superado el doble control de transparencia —formal y material—, es decir, si el consumidor no comprendió realmente qué servicio concreto retribuía y por qué tenía ese importe, puede ser declarada abusiva. El Tribunal Supremo ha matizado que la comisión puede ser válida si el banco acredita que retribuye servicios efectivos de estudio, tramitación y concesión del préstamo y que el consumidor recibió información suficiente y comprensible antes de la firma; la mera mención en la escritura no satisface el control de transparencia material si no va acompañada de información comprensible sobre el fundamento y la proporcionalidad de la comisión.

Puntos de atención práctica. Si la escritura o la documentación precontractual no contiene explicación alguna de los servicios que retribuye la comisión, la reclamación de nulidad tiene fundamento sólido; si el banco sí aportó información precontractual detallada, la posición del consumidor es más débil pero no necesariamente inviable si dicha información no era comprensible para el consumidor medio.

Base normativa. Artículos 80-82 TRLGDCU; Ley 5/2019, de Contratos de Crédito Inmobiliario; STJUE de 16 de julio de 2020, C-224/19 y C-259/19; STS 44/2019, de 23 de enero.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Caso 3. Cargos internacionales y comisiones por operaciones en divisa: transparencia e información previa

Hechos. Un consumidor utiliza su tarjeta de débito durante un viaje al extranjero y detecta en su extracto múltiples cargos por «comisión de cambio de divisa», «recargo por operación internacional» y «comisión de gestión de divisa extranjera», que suponen conjuntamente un 5,5% adicional sobre cada operación, sin que ninguno de ellos le fuera explicado antes de contratar la tarjeta.

Preguntas para la OMIC. Si pueden cargarse múltiples comisiones sobre la misma operación de cambio de divisa, y qué información debió recibir el consumidor antes de la contratación.

Resolución. El Reglamento (UE) 2019/518, sobre pagos transfronterizos en euros, y el Reglamento (CE) 924/2009 establecen un marco de transparencia que la entidad debe respetar escrupulosamente, informando al cliente, antes de cada operación o de la contratación, del tipo de cambio aplicable y de todos los cargos vinculados a la conversión de divisa. La acumulación de varios conceptos comisionales sobre la misma operación sin explicación conjunta y comprensible infringe el principio de transparencia del artículo 60 TRLGDCU y puede constituir una práctica desleal por omisión de información esencial (art. 7 Ley 3/1991); si el tipo de cambio aplicado resulta sustancialmente desfavorable respecto al de referencia del Banco Central Europeo sin que el consumidor haya sido informado, puede concurrir además un enriquecimiento injusto de la entidad.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe orientar al consumidor a exigir el desglose detallado de cada comisión, su base contractual y su comunicación precontractual; si la entidad no acredita haber informado suficientemente, procede la restitución.

Base normativa. Artículos 60 y 82 TRLGDCU; Reglamento (UE) 2019/518; Reglamento (CE) 924/2009; artículo 7 Ley 3/1991, de Competencia Desleal.

Caso 4. Imposición de la facturación electrónica sin consentimiento

Hechos. Una empresa de telecomunicaciones modifica unilateralmente el sistema de facturación de sus clientes, pasando de la factura en papel a la factura exclusivamente electrónica sin obtener el consenti-

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

miento individual de cada consumidor, notificando el cambio mediante un correo electrónico genérico. Varios consumidores, algunos de edad avanzada sin acceso habitual a internet, acuden a la OMIC solicitando que se les continúe enviando la factura en papel.

Preguntas para la OMIC. Si puede una empresa imponer la facturación electrónica sin el consentimiento expreso del consumidor, y qué derechos asisten a quienes prefieren la factura en papel.

Resolución. El artículo 63.3 TRLGDCU, en su redacción vigente tras la Ley 10/2025, de Atención a la Clientela, establece que el empresario no puede imponer al consumidor el uso de medios de comunicación o documentación electrónica sin haber obtenido su consentimiento previo, específico, informado y libremente prestado, salvo que el consumidor hubiera elegido ese medio como canal habitual; el consentimiento no puede inferirse del silencio ni de la falta de respuesta a una notificación genérica. La Ley 10/2025 refuerza además la accesibilidad universal de los canales de comunicación (art. 15), de manera que imponer un canal exclusivamente digital a un consumidor sin acceso habitual a internet vulnera dicho principio. La cláusula que establece la facturación electrónica por defecto sin consentimiento individualizado es una condición general potencialmente abusiva conforme al artículo 89.3 TRLGDCU.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe orientar al consumidor a exigir por escrito el envío de facturas en papel y, si la empresa persiste en la negativa, tramitar denuncia por infracción del artículo 63.3 TRLGDCU.

Base normativa. Artículo 63.3 TRLGDCU; artículos 4, 5 y 15 Ley 10/2025; artículo 89.3 TRLGDCU; STJUE de 25 de enero de 2017, C-375/15.

Caso 5. Preautorización en pagos con tarjeta: bloqueo de fondos y obligaciones de la entidad

Hechos. Un consumidor reserva un vehículo de alquiler y la empresa exige una preautorización sobre su tarjeta de débito por importe de 500 euros. Devuelto el vehículo sin incidencias, la empresa comunica la cancelación de la preautorización, pero los fondos permanecen bloqueados siete días más. El banco alega que «no puede hacer nada» porque la preautorización fue iniciada por el comerciante.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Preguntas para la OMIC. Cuál es el plazo máximo para mantener una preautorización sobre una tarjeta de débito, y qué obligaciones tiene la entidad emisora.

Resolución. La preautorización está regulada en la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2), transpuesta por el Real Decreto-ley 19/2018, cuyo artículo 75 establece que el importe bloqueado debe liberarse inmediatamente después de que la entidad emisora reciba información sobre el importe exacto de la operación o, en todo caso, sin demora injustificada tras la recepción de la orden de cancelación. La alegación del banco es incorrecta: una vez que el comerciante comunica la cancelación, la entidad emisora está obligada a liberar los fondos sin demora injustificada, de modo que el mantenimiento del bloqueo constituye un incumplimiento de la propia entidad, no del comerciante.

Puntos de atención práctica. El consumidor puede reclamar ante la entidad la liberación inmediata de los fondos y, si esta se niega, presentar reclamación ante el Banco de España por infracción de la normativa de servicios de pago.

Base normativa. Artículo 75 RDL 19/2018; Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

Caso 6. Condicionantes económicos y sistemas *cashless* en espectáculos

Hechos. Un usuario reclama ante la OMIC contra la empresa organizadora de un festival por las condiciones económicas del sistema de pago *cashless* impuesto: las pulseras inteligentes eran el único medio de pago interno, y los puntos físicos de recarga rechazaban el efectivo, obligando a usar tarjeta o recarga digital previa. Las condiciones del evento fijaban además un plazo muy breve para recuperar el saldo sobrante tras el cierre, sin admitir devoluciones de importes inferiores a un límite determinado por «gastos de gestión de la plataforma», y la promotora cobraba un cargo extra por la opción de reentrada y un recargo por nominar las entradas fuera de plazo.

Preguntas para la OMIC. Si es conforme a derecho negar el pago en efectivo para la recarga presencial de sistemas *cashless*, si son válidas las cláusulas que retienen el saldo sobrante por debajo de un importe mínimo, y si es legal cobrar por la reentrada o por la nominación extemporánea de entradas.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Resolución. Todas las prácticas descritas incurren en abusividad. La negativa a aceptar efectivo en los puntos físicos de recarga conculca la normativa imperativa de curso legal del euro (art. 47 TRLGDCU), que prohíbe la exclusión del efectivo en transacciones presenciales. Limitar de forma desproporcionada el plazo de devolución y retener el saldo remanente bajo el pretexto de «gastos de gestión» o de un importe mínimo constituye una retención ilícita, una penalización abusiva y un enriquecimiento injusto (arts. 82 y 87 TRLGDCU), debiendo el organizador devolver la totalidad del saldo de forma accesible y gratuita. Exigir un suplemento por la reentrada o un recargo por la nominación fuera de plazo representa la imposición de un sobrecoste artificial carente de contraprestación real, lo que refuerza el carácter abusivo del conjunto de estipulaciones.

Puntos de atención práctica. Si bien el uso de tecnología *cashless* es lícito para agilizar la operativa del recinto, el consumidor debe disponer siempre de una vía presencial de recarga en efectivo, y el proceso de devolución del saldo sobrante debe ser directo, sin trabas ni costes financieros asociados.

Base normativa. Artículos 47, 82, 85 y 87 TRLGDCU; Reglamento (CE) 974/98, sobre el curso legal de la moneda.

8.8.3. CASOS DE MODIFICACIÓN UNILATERAL, PERMANENCIA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Caso 1. Modificación unilateral de las condiciones del contrato de telecomunicaciones: límites y derecho a resolver sin penalización

Hechos. Un consumidor tiene contratado un servicio de telefonía móvil con tarifa plana de datos a precio fijo. La operadora le notifica, mediante SMS y con solo 10 días de antelación, que a partir del siguiente ciclo de facturación el precio mensual se incrementará en 3 euros.

Preguntas para la OMIC. Si es válida la cláusula de modificación unilateral del precio, y si tiene el consumidor derecho a resolver el contrato sin penalización cuando el empresario modifica unilateralmente las condiciones.

Resolución. El artículo 85.3 TRLGDCU declara abusivas las cláusulas que faculten al empresario a modificar unilateralmente los términos

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

del contrato sin motivos válidos especificados en el propio contrato. En el sector de telecomunicaciones, el artículo 7 del Real Decreto 899/2009 y el artículo 68 de la Ley 11/2022 reconocen al operador la posibilidad de modificar las condiciones con una antelación mínima de un mes, con la contrapartida obligatoria de que el consumidor pueda resolver el contrato sin penalización si no acepta la modificación. La notificación con solo 10 días de antelación es insuficiente, lo que invalida la modificación tal como fue comunicada; y, en todo caso, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato sin penalización de ningún tipo durante el período posterior a la notificación, siendo abusiva cualquier cláusula que condicione dicha resolución al pago de penalización o preaviso adicional.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe verificar la fecha de notificación y el canal utilizado, si el consumidor fue informado expresamente de su derecho a resolver sin penalización, y si existe permanencia vigente que la empresa pretenda hacer valer pese a ser ella quien modifica unilateralmente las condiciones, lo que vulneraría el principio de buena fe contractual del artículo 7 CC.

Base normativa. Artículo 85.3 TRLGDCU; artículo 7 RD 899/2009; artículo 68 Ley 11/2022; artículos 7 y 1258 CC.

Caso 2. Penalización por portabilidad o baja anticipada: cálculo proporcional y cláusulas abusivas

Hechos. Un consumidor con contrato de fibra óptica y telefonía móvil decide portar sus servicios a otra operadora transcurridos 18 meses de un contrato con permanencia de 24 meses. La operadora le reclama como penalización el importe íntegro de los 6 meses restantes de cuota (390 euros), además de una penalización adicional por los equipos cedidos en comodato.

Preguntas para la OMIC. Si es válida la penalización por baja anticipada, cómo debe calcularse, y si puede acumularse con la penalización por los equipos.

Resolución. El artículo 68.2 de la Ley 11/2022 establece que la compensación exigible por baja anticipada debe ser proporcional al período de permanencia restante y no puede constituir en ningún caso una barrera al cambio de operador, debiendo reflejar el beneficio que el operador obtuvo al ofrecer las ventajas que justificaron la permanencia —descuento inicial, terminal subvencionado, instalación gratuita—, no el beneficio futuro

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

esperado de los meses no cumplidos. La reclamación del importe íntegro de las cuotas restantes es excesiva y desproporcionada si no se corresponde con el coste real de dichas ventajas, siendo abusiva conforme al artículo 87.6 TRLGDCU la indemnización desproporcionadamente alta. En cuanto a los equipos en comodato, la operadora puede reclamar su devolución o su valor si no se devuelven, pero no puede acumular esta penalización con la de baja anticipada de forma que el conjunto resulte confiscatorio, debiendo las cláusulas penales manifiestamente desproporcionadas expulsarse sin más, sin sustitución.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe solicitar el desglose de las ventajas concedidas al inicio del contrato para verificar la proporcionalidad de la penalización reclamada frente al beneficio realmente obtenido por el consumidor.

Base normativa. Artículos 85.6 y 87.6 TRLGDCU; artículo 68 Ley 11/2022; STJUE de 26 de marzo de 2019, C-70/17 y C-179/17.

Caso 3. Nulidad de la cláusula de revisión de precio al alza en reservas de productos «*online*»

Hechos. Un consumidor adquiere a distancia un artículo a través de una plataforma de comercio electrónico por 72,10 euros, abonando íntegramente el precio y recibiendo confirmación del pedido. El establecimiento informa de que el producto no está en stock, generándose una reserva según orden de petición. Al recibir la mercancía, la empresa exige un nuevo precio de 156,84 euros, amparándose en sus condiciones generales, que permiten alterar el precio del producto reservado al alza o a la baja. Ante la negativa del comprador, la tienda ofrece subsidiariamente la devolución del importe más una compensación del 20%, que el consumidor rechaza.

Preguntas para la OMIC. Si se considera perfeccionado un contrato de compraventa *online* desde el pago y la confirmación del pedido pese a la falta de stock temporal, si es válida una condición general que faculte al empresario a modificar unilateralmente el precio de un bien ya adquirido bajo fórmula de reserva, y qué efectos produce la declaración de abusividad de esta cláusula sobre la vigencia del contrato.

Resolución. El contrato de compraventa a distancia se considera plenamente perfeccionado desde el momento en que el consumidor realiza

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

el pago y recibe la confirmación del pedido, naciendo un derecho de reserva prioritario y no una mera expectativa de contratación. Las dificultades de aprovisionamiento, la escasez de stock o el incremento posterior del coste de reposición forman parte del riesgo empresarial y no pueden trasladarse al consumidor una vez perfeccionado el negocio jurídico. La cláusula que faculta al comercio a elevar unilateralmente el precio es manifiestamente abusiva y nula de pleno derecho (arts. 82 y ss. TRLGDCU y Directiva 93/13/CEE), pues altera un elemento esencial del contrato, rompe la buena fe y constriñe al usuario a asumir un sobrecoste o a perder el producto. Conforme al artículo 83 TRLGDCU, la estipulación se tiene por no puesta y el contrato subsiste en sus propios términos originarios, procediendo la entrega del bien al precio inicialmente pactado, sin que los ofrecimientos de compensación económica unilateral sanen la abusividad ni eximan al vendedor de su deber de cumplimiento.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe verificar si la cláusula de alteración de precios fue puesta a disposición del usuario de forma destacada y comprensible antes de finalizar la transacción, ya que su inclusión oculta en textos extensos vulnera el deber de información precontractual; por tratarse de un conflicto de comercio electrónico y validez de condiciones generales, el arbitraje de consumo resulta un cauce idóneo, al poder el colegio arbitral declarar la nulidad de la cláusula y exigir la ejecución forzosa de la entrega.

Base normativa. Artículos 20, 60, 82, 83, 85 y 89 TRLGDCU; Directiva 93/13/CEE.

Caso 4. Condiciones generales y modificaciones sustanciales en grandes eventos

Hechos. La empresa organizadora de un festival de música pretende incluir en sus contratos de adhesión y en el reverso de las entradas una cláusula que le reserva el derecho de modificar, suspender o alterar cualquiera de las actividades y actuaciones del cartel, alegando que ello le proporciona flexibilidad logística para gestionar la contratación de artistas y las contingencias técnicas sin incurrir en pérdidas por solicitudes masivas de reembolso.

Preguntas para la OMIC. Si es válida una cláusula que faculte al organizador a modificar o suspender el programa de un festival unilateralmente sin reconocer derecho a devolución, y qué criterios diferencian

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

un ajuste organizativo menor de una modificación sustancial con derecho a reembolso.

Resolución. La cláusula propuesta es abusiva y nula de pleno derecho por otorgar al empresario una facultad discrecional que rompe el equilibrio contractual. Conforme a la normativa autonómica de espectáculos públicos, el promotor tiene la obligación de devolver las cantidades abonadas en caso de modificación sustancial o suspensión del evento, debiendo catalogarse como modificaciones sustanciales —con derecho a reembolso— el cambio de fecha, el traslado a una ubicación que altere significativamente la accesibilidad, la cancelación del cabeza de cartel o la reducción significativa de la duración anunciada; los meros ajustes organizativos menores —cambio de horario el mismo día, sustitución de artistas secundarios por equivalentes— no generan por sí solos dicho derecho. La cláusula debe redactarse de forma equilibrada, previendo expresamente el derecho de reembolso ante cambios sustanciales del evento.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe recomendar a los promotores que sometan sus condiciones generales a validación previa del órgano de consumo competente, y verificar que la redacción ajustada figure tanto en la web de venta como en el propio soporte de la entrada.

Base normativa. Normativa autonómica de espectáculos públicos; artículos 82, 85.4 y 86 TRLGDCU.

Caso 5. Invalidez de las cláusulas de exclusión de reembolso por fuerza mayor en festivales de música

Hechos. Un festival de música incluye en sus condiciones generales dos cláusulas: una que excluye la devolución del importe de la entrada ante cualquier cancelación total o parcial por fuerza mayor, y otra que exime de devolución si la suspensión sobreviene una vez transcurrida más de la mitad del espectáculo. Debido a una tormenta eléctrica, la autoridad de seguridad decreta la evacuación del recinto cuando se había completado el 55% de la programación, y la empresa deniega cualquier devolución amparándose en dichas cláusulas.

Preguntas para la OMIC. Si es lícita una cláusula que excluye de forma absoluta el reembolso ante la cancelación por fuerza mayor, y si es válida la regla que exime de devolución cuando la suspensión sobreviene tras más de la mitad del espectáculo.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Resolución. Ambas estipulaciones son manifiestamente abusivas y nulas. La fuerza mayor —como un fenómeno meteorológico extremo e imprevisto— opera legítimamente como causa de exoneración del pago de indemnizaciones complementarias por daños y perjuicios (art. 1105 CC), pero nunca puede facultar al empresario para apropiarse del dinero del consumidor por un servicio que no ha sido prestado; mantener el cobro de la entrada ante una cancelación total o parcial implica un enriquecimiento injusto y vulnera el principio de reciprocidad contractual (arts. 82, 86 y 87.4 TRLGDCU). La cláusula que fija automáticamente la pérdida del derecho al reembolso si transcurre más de la mitad del espectáculo introduce una regla arbitraria y lesiva: suspendido definitivamente el evento, el contrato se extingue por imposibilidad sobrevenida de la prestación, naciendo la obligación de restituir las prestaciones de forma íntegra o proporcional al tiempo de disfrute efectivamente restado, con independencia del porcentaje horario ya ejecutado.

Puntos de atención práctica. En eventos de varios días de duración, si la fuerza mayor obliga a suspender una jornada completa, la promotora está obligada a calcular y tramitar la devolución de la parte proporcional del abono correspondiente a la jornada cancelada.

Base normativa. Artículos 82, 86.2 y 87 TRLGDCU; artículos 1105 y 1124 CC; normativa autonómica de espectáculos públicos.

8.8.4. CASOS DE VENCIMIENTO ANTICIPADO, CESIÓN DEL CRÉDITO, SUMISIÓN A FUERO Y LEY APLICABLE

Caso 1. Vencimiento anticipado por impago de una sola cuota en contrato de financiación de vehículo

Hechos. Un consumidor tiene un contrato de financiación de vehículo a 72 cuotas mensuales de 350 euros. Tras una situación de desempleo temporal, impaga dos cuotas. La financiera activa la cláusula de vencimiento anticipado —que permite declarar vencida la totalidad de la deuda ante el primer impago— y reclama la totalidad de las cuotas pendientes (más de 17.000 euros) más los intereses moratorios del 18% pactado.

Preguntas para la OMIC. Si es válida la cláusula de vencimiento anticipado por impago de una sola cuota, y si pueden aplicarse intereses moratorios del 18%.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Resolución. El TJUE (STJUE de 26 de marzo de 2019, C-70/17 y C-179/17, Abanca) y el Tribunal Supremo (STS 463/2019) han fijado doctrina consolidada: la cláusula que permite declarar vencida la totalidad del crédito ante el impago de una sola cuota es abusiva, por no respetar la proporcionalidad entre el incumplimiento y sus consecuencias, no pudiendo ser moderada por el juez sino simplemente expulsada del contrato; la doctrina del TJUE exige que el incumplimiento sea suficientemente grave en relación con la duración y cuantía del préstamo, criterio de proporcionalidad para el que la Ley 5/2019, con sus doce cuotas impagadas para préstamos hipotecarios, sirve de referencia orientativa en el crédito al consumo. Respecto de los intereses moratorios, el Tribunal Supremo (STS 265/2015) declaró abusivos los que superen en más de dos puntos porcentuales el interés remuneratorio pactado; un tipo del 18% resulta manifiestamente desproporcionado, y la consecuencia no es su moderación al tipo remuneratorio más dos puntos, sino la expulsión total de la cláusula y su sustitución por el interés legal del dinero (art. 1108 CC).

Puntos de atención práctica. En supuestos de este tipo concurren con frecuencia varias cláusulas potencialmente abusivas simultáneamente —vencimiento anticipado, intereses moratorios, comisión de apertura, seguro vinculado obligatorio—; la OMIC debe identificar el conjunto y orientar al consumidor sobre la posibilidad de solicitar la nulidad de todas ellas en un solo procedimiento.

Base normativa. Artículos 82, 85 y 87 TRLGDCU; STJUE de 26 de marzo de 2019, C-70/17 y C-179/17; STS 463/2019; STS 265/2015; artículo 1108 CC.

Caso 2. Cesión del crédito a fondos de inversión: derechos del consumidor frente al cesionario

Hechos. Una entidad bancaria cede a un fondo de inversión la cartera de créditos morosos, entre los que figura el préstamo personal de un consumidor con una deuda de 8.500 euros. El fondo cesionario, a través de una empresa de recobro, reclama la totalidad de la deuda más intereses y gastos. El consumidor desconocía la cesión y alega que en negociaciones previas el banco le había prometido una quita del 30% que nunca se formalizó.

Preguntas para la OMIC. Si puede la entidad ceder el crédito sin informar al consumidor, qué derechos conserva este frente al cesionario,

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

y si puede el cesionario reclamar más de lo que el consumidor debía al banco original.

Resolución. La cesión de créditos se rige por los artículos 1526 y siguientes del Código Civil: el deudor conserva frente al cesionario las mismas excepciones que tenía frente al cedente, incluidas las derivadas de cláusulas abusivas del contrato original, cuya nulidad no desaparece por el hecho de la cesión, adquiriendo el cesionario el crédito en el estado en que se encontraba, con todos sus defectos y limitaciones. La normativa no impone al cedente la obligación de obtener el consentimiento del deudor para ceder el crédito (art. 1112 CC), pero sí la de notificarle la cesión para que el pago al cesionario sea liberatorio; si el consumidor pagó al banco original antes de conocer la cesión, ese pago le libera (art. 1527 CC). La quita prometida verbalmente plantea un problema probatorio que corresponde acreditar al consumidor, si bien la documentación parcial disponible —correos, cartas del banco— puede invocarse como elemento de negociación; y si el contrato original contenía cláusulas abusivas, el consumidor puede oponerlas al cesionario, reduciéndose así la deuda real reclamable.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe orientar al consumidor a exigir al cesionario la documentación completa del crédito cedido y el certificado de deuda del banco original, revisar el contrato en busca de cláusulas abusivas que reduzcan el importe real adeudado, y no pagar nada sin aclarar previamente el importe real de la deuda; si la empresa de recobro ejerce presión indebida, puede incurrir en infracción de la Ley 3/1991 y del artículo 47 TRLGDCU.

Base normativa. Artículos 1112, 1526 y 1527 y siguientes CC; artículos 82-91 TRLGDCU; Ley 3/1991, de Competencia Desleal; STJUE de 21 de diciembre de 2016, C-154/15, C-307/15 y C-308/15.

Caso 3. Cláusulas de sumisión a fuero predeterminado y de elección de ley extranjera en contratos de consumo

Hechos. Un consumidor residente en Murcia contrata en línea con una plataforma financiera establecida en Luxemburgo. El contrato somete cualquier litigio a los tribunales de Luxemburgo y se rige por el Derecho luxemburgués. El consumidor, afectado por intereses que considera abusivos, pregunta si puede reclamar en España conforme al Derecho español.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Preguntas para la OMIC. Si son válidas las cláusulas de sumisión a fuero extranjero y de elección de ley extranjera en un contrato de consumo.

Resolución. Estas cláusulas son abusivas e ineficaces frente a consumidores europeos. Conforme al Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis, arts. 17-19), el consumidor puede demandar ante los tribunales de su propio domicilio, siendo nula e inoponible una cláusula de sumisión a los tribunales del domicilio del profesional en perjuicio del consumidor; el artículo 90.2 TRLGDCU declara además expresamente abusivas las cláusulas que prevean la sumisión a un fuero distinto del domicilio del consumidor. En materia de ley aplicable, el artículo 6 del Reglamento (CE) 593/2008 (Roma I) establece que la elección de ley en contratos de consumo no puede privar al consumidor de la protección de las disposiciones imperativas de la ley de su residencia habitual, de modo que el Derecho luxemburgués puede ser aplicable a aspectos no cubiertos por el Derecho imperativo español, pero no puede desplazar la protección que el TRLGDCU y la Directiva 93/13/CEE le garantizan. En consecuencia, el consumidor puede demandar ante los juzgados de Murcia y exigir la aplicación del TRLGDCU.

Puntos de atención práctica. La OMIC debe advertir al consumidor de que estas cláusulas no le vinculan; si la plataforma extranjera dirige su actividad a consumidores españoles —web en español, aceptación de DNI español, servicios en euros—, los tribunales españoles son competentes y el Derecho español resulta aplicable en todo lo imperativo.

Base normativa. Artículos 17-19 Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis); artículo 6 Reglamento (CE) 593/2008 (Roma I); artículo 90.2 TRLGDCU; Directiva 93/13/CEE, artículo 6.2.

Caso 4. Tarjetas *revolving*: transparencia material, usura y prescripción de la acción restitutoria

Hechos. Una consumidora contrató en 2018 una tarjeta *revolving* mediante oferta telefónica, con TAE del 21,84%, sin reunión presencial ni entrega previa de documentación detallada, pagando durante tres años cuotas mínimas sin reducir sustancialmente la deuda. Otro consumidor contrató en 2014 una tarjeta con TAE del 27% y, tras pagar durante once años más del doble del capital prestado, consulta sobre la prescripción de su acción restitutoria.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Preguntas para la OMIC. Cuáles son los fundamentos de nulidad disponibles en cada caso, y si ha prescrito la acción restitutoria en cada uno de los dos supuestos.

Resolución. El Tribunal Supremo, en sus sentencias 154/2025 y 155/2025, de 30 de enero, ha consolidado la doctrina del control de transparencia en créditos *revolving*, exigiendo que el consumidor haya sido informado, antes de la contratación, del sistema de amortización *revolving*, de la relación entre la TAE y las cuotas mínimas, del riesgo de «bola de nieve» y de convertirse en «deudor cautivo», del anatocismo en caso de impago y de los plazos indefinidos de amortización derivados de cuotas bajas; no basta con que la TAE figure en el contrato, debiendo la información ser comprensible para el consumidor medio y facilitarse antes de la perfección del contrato. Si la cláusula de interés remuneratorio no supera este control, puede declararse abusiva (art. 82 TRLGDCU), con nulidad y devolución de lo pagado en exceso sobre el capital. Para el segundo supuesto, que alega usura con TAE del 27% en 2014, la STS 149/2020 estableció que cuando el tipo de interés es notablemente superior al normal del dinero sin justificación suficiente, el contrato es nulo por usurario (Ley de Represión de la Usura de 1908), debiendo el consumidor devolver solo el capital recibido con restitución de todos los intereses pagados. Respecto de la prescripción, la STS de **STS 350/2025, de 5 de marzo de 2025** fija que la acción restitutoria en contratos de crédito *revolving* usurario está sujeta al plazo general de cinco años del artículo 1964 CC, contado desde cada pago mensual en exceso, de modo que solo pueden reclamarse los pagos realizados en los cinco años anteriores a la reclamación extrajudicial o a la demanda, más los 82 días de extensión por la suspensión de plazos del RD 463/2020.

Puntos de atención práctica. Esta doctrina sobre prescripción, que el TJUE no ha avalado explícitamente en materia de usura por tratarse de Derecho interno no armonizado, es desfavorable para consumidores con créditos de larga duración; la OMIC debe informar de esta limitación antes de orientar hacia la vía judicial, para que la reclamación sea realista en términos económicos.

Base normativa. SSTS 154/2025 y 155/2025, de 30 de enero; STS 149/2020; STS 350/2025, de 5 de marzo de 2025; Ley de Represión de la Usura de 23 de julio de 1908; artículos 82 y 83 TRLGDCU; artículo 1964 CC.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

8.8.5. CASOS DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL ENTORNO DIGITAL Y EN EL ACCESO A ESPACIOS DE OCIO

Caso 1. Abusividad en los términos de servicio digitales: exclusión de responsabilidad, rescisión unilateral arbitraria e inversión de la regla «*contra proferentem*»

Hechos. Una asociación de consumidores traslada a la OMIC una batería de condiciones generales recopiladas de la web de una empresa de servicios de ocio digital. Los técnicos detectan un descargo total de responsabilidad que afirma que el servicio se entrega «tal como está» y «según disponibilidad»; una cláusula que permite a la empresa rescindir el contrato «a su entero juicio y ante la mera sospecha de incumplimiento» sin previo aviso; la reserva de dilatar los reembolsos por desistimiento «en una cierta cantidad de días» sin concretar plazo; y un pacto según el cual cualquier ambigüedad en los términos del servicio no se interpretará en contra de la parte redactora. La empresa defiende que son cláusulas habituales en el tráfico digital internacional y que el cliente las acepta al marcar la casilla de verificación.

Preguntas para la OMIC. Si son válidos los descargos de responsabilidad genéricos, si puede una empresa facultarse a sí misma para resolver el contrato unilateralmente por mera sospecha y sin preaviso, si es legal omitir el plazo exacto para el reembolso, y qué valor tiene una cláusula que prohíbe interpretar las ambigüedades en perjuicio de quien las redactó.

Resolución. Todas las cláusulas analizadas son nulas de pleno derecho por atentar contra la buena fe y el equilibrio contractual (art. 82 TRLGDCU). El descargo de responsabilidad por entrega «tal como está» infringe la obligación del empresario de responder de la conformidad del servicio y de los daños causados por su negligencia (arts. 86 y 120 TRLGDCU); la rescisión unilateral por mera sospecha rompe el principio de reciprocidad, dejando la validez del contrato al arbitrio exclusivo de una de las partes (arts. 85.4 y 87.6 TRLGDCU); omitir el número de días para el reembolso vulnera el mandato imperativo del artículo 76 TRLGDCU, que exige completar toda devolución antes de transcurridos catorce días naturales desde la notificación del desistimiento; y la cláusula sobre ambigüedades vulnera directamente el principio *contra proferentem* del artículo 83 TRLGDCU, que impone interpretar toda cláusula oscura de la forma más favorable para el consumidor.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Puntos de atención práctica. La OMIC debe recordar que la declaración de abusividad implica que la cláusula se tiene por no puesta, manteniéndose la vigencia del resto del contrato siempre que este pueda subsistir de forma equitativa sin la disposición nula.

Base normativa. Artículos 76, 82, 83, 85 y 86 TRLGDCU.

Caso 2. Ficción de recepción en notificaciones comerciales

Hechos. Un usuario contrata servicios a través de una plataforma digital cuyas condiciones generales estipulan que las notificaciones se entenderán recibidas en el mismo instante en que se publiquen en la web, 24 horas después de un correo electrónico, o tres días después del franqueo de una carta postal, bastando a la empresa con acreditar el envío para dar por efectiva la notificación. El usuario reclama que este sistema le genera indefensión al dar por recibidas comunicaciones y cambios contractuales trascendentales en plazos ficticios.

Preguntas para la OMIC. Si es válida una cláusula que fije presunciones automatizadas de recepción de notificaciones en perjuicio del consumidor.

Resolución. La cláusula es abusiva y carece de validez en el ámbito del derecho de consumo. Aunque las relaciones contractuales privadas no están sujetas a la rigidez formal de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, ello no autoriza a diseñar un régimen de notificaciones unilateral y desproporcionado: imponer la ficción de que una notificación web se recibe «instantáneamente» sin mediar sistema técnico de firma electrónica o aviso fehaciente de acceso, o establecer plazos perentorios automáticos de 24 horas para correos electrónicos, traslada de forma desequilibrada el riesgo de la comunicación al consumidor, limitando severamente su derecho a estar informado y a reaccionar ante modificaciones de tarifas o penalizaciones, en contra de la buena fe (arts. 82 y 86 TRLGDCU). Para que una notificación de trascendencia contractual sea válida, la empresa debe garantizar y estar en condiciones de demostrar la recepción efectiva o el acceso real del usuario a la información.

Puntos de atención práctica. La empresa debe emplear canales que dejen constancia del envío y contenido —correo con confirmación de lectura, sistemas de mensajería validados—, sin presumir unilateralmente

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Capítulo 23

Seguridad de los productos y productos alimenticios

SUMARIO: 23.1. OBJETO Y ALCANCE DEL CAPÍTULO. 23.2. MAPA NORMATIVO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE. 23.3. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR PRODUCTOS INSEGUROS. 23.4. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR ETIQUETADO, COMPOSICIÓN, ALÉRGENOS E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. 23.5. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR PUBLICIDAD Y PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO. 23.6. ALERTAS, RETIRADA DEL MERCADO, INMOVILIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN AL CONSUMIDOR. 23.7. RECLAMACIONES POR DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS O ALIMENTOS DEFECTUOSOS. 23.8. SUPUESTOS SECTORIALES DE MAYOR INCIDENCIA PRÁCTICA: JUGUETES, BEBIDAS ENERGÉTICAS, COSMÉTICOS Y PRODUCTOS INFANTILES. 23.9. CASOS PRÁCTICOS RESUELTOS. *23.9.1. Casos de productos inseguros. 23.9.2. Casos de etiquetado, composición, alérgenos e información al consumidor. 23.9.3. Casos de publicidad y presentación del producto. 23.9.4. Casos de alertas, retirada del mercado, inmovilización y devolución al consumidor. 23.9.5. Casos de daños causados por productos o alimentos defectuosos. 23.9.6. Casos sectoriales: juguetes, bebidas energéticas, cosméticos y productos infantiles.* 23.10. GUÍA OPERATIVA PARA TÉCNICOS DE OMIC.

23.1. OBJETO Y ALCANCE DEL CAPÍTULO

La seguridad de los productos constituye, junto con la protección de los intereses económicos, uno de los dos grandes pilares sobre los que se

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

asienta históricamente el Derecho de consumo, y presenta frente a aquel una singularidad relevante para el técnico de OMIC: mientras que la tutela de los intereses económicos opera predominantemente a instancia del consumidor afectado mediante reclamación individual, la tutela de la seguridad de los productos se articula primordialmente como una función de policía administrativa de carácter preventivo, ejercida de oficio por las autoridades de vigilancia del mercado, en la que la reclamación del consumidor —cuando existe— actúa como mero desencadenante de una investigación cuya finalidad trasciende el caso individual para proyectarse sobre el conjunto de los consumidores potencialmente expuestos al mismo riesgo. Los datos disponibles a través del portal europeo Safety Gate evidencian la magnitud cuantitativa de esta problemática: solo durante el año 2024 se registraron más de cuatro mil alertas de productos peligrosos notificadas en el sistema, la cifra más alta desde su creación, concentradas mayoritariamente en cosméticos, juguetes, electrodomésticos, vehículos de motor y productos químicos, lo que da idea de la intensidad con que la OMIC puede verse confrontada, en su actividad ordinaria, con reclamaciones que no se limitan a un defecto de conformidad contractual sino que entrañan, además, un riesgo objetivo para la salud o la integridad física del consumidor. Este capítulo integra, bajo un mismo tratamiento sistemático, la seguridad general de los productos no alimenticios, regida por el Reglamento (UE) 2023/988, y la seguridad e información de los productos alimenticios, regida por su normativa sectorial propia, en la medida en que ambos regímenes comparten una misma lógica preventiva y de vigilancia del mercado y confluyen con frecuencia en la práctica diaria de la OMIC, particularmente en los establecimientos de alimentación que comercializan tanto productos envasados como a granel. Esta dualidad de perspectivas —la civil-contractual del bien no conforme y la administrativa-preventiva del producto peligroso o del alimento incorrectamente informado— exige del técnico de OMIC una capacidad de discernimiento inmediata, pues la calificación correcta del supuesto condiciona decisivamente el cauce de tutela que debe activarse y la urgencia con que debe hacerlo. Quedan comprendidos en el objeto de este capítulo los productos objetivamente inseguros, el etiquetado, la composición y la información sobre alérgenos de los productos alimenticios, la publicidad y presentación de unos y otros, los mecanismos de alerta, retirada e inmovilización, y los daños causados al consumidor por productos o alimentos defectuosos, remitiéndose este último aspecto, en lo relativo al régimen general de responsabilidad civil, al capítulo de este manual específicamente dedicado a dicha materia.

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

23.2. MAPA NORMATIVO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE

El régimen jurídico de la seguridad general de los productos no alimenticios se contiene en el Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 2023, relativo a la seguridad general de los productos, en vigor con plenos efectos desde el 13 de diciembre de 2024, que sustituye al modelo descentralizado de transposición nacional articulado por la derogada Directiva 2001/95/CE por un reglamento de aplicación directa y uniforme en todos los Estados miembros. El nuevo Reglamento se articula como red de seguridad general aplicable a todo producto de consumo no alimentario que no esté cubierto, o que solo lo esté parcialmente, por la legislación de armonización sectorial de la Unión —relativa a juguetes, equipos de protección individual, productos cosméticos, aparatos eléctricos y otras categorías específicas—, y se alinea con el marco general de vigilancia del mercado establecido por el Reglamento (UE) 2019/1020, sobre vigilancia del mercado y conformidad de los productos. Para los productos alimenticios, el mapa normativo se articula en torno al Reglamento (CE) n.º 178/2002, que establece los principios y requisitos generales de la legislación alimentaria, crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y fija los procedimientos relativos a la seguridad alimentaria, entre ellos la exigencia de trazabilidad en todas las etapas de la producción, transformación y distribución; el Reglamento (UE) n.º 1169/2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor, que regula con carácter general la denominación, la lista de ingredientes, la declaración cuantitativa de ingredientes característicos y el destacado obligatorio de los alérgenos; el Real Decreto 126/2015, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar; y la normativa española de desarrollo sobre calidad de productos específicos, entre ella el Real Decreto 308/2019, por el que se aprueba la norma de calidad para el pan. En el ámbito interno, la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición ejerce las funciones de coordinación y de fijación de criterios interpretativos en materia de seguridad alimentaria, mientras que el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aporta el marco transversal de transparencia e información veraz de sus artículos 8 y 60, y la calificación agravada de las infracciones de seguridad de su artículo 48. Completan el mapa normativo mínimo imprescindible, en materia de precios e indicación metrológica, la Directiva 98/6/CE y el Real Decreto 3423/2000, sobre indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores; en materia de publicidad y presen-

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

tación, la Ley 3/1991, de Competencia Desleal, y el Reglamento (CE) n.º 1924/2006, relativo a las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables de los alimentos; y, en materia de responsabilidad civil por productos o alimentos defectuosos, los artículos 128 y siguientes del texto refundido, con la particularidad, específicamente relevante para este capítulo, de que el artículo 140.3 excluye respecto de los alimentos la causa de exoneración por riesgos de desarrollo, cuestión que se desarrolla en el epígrafe 23.7 y que ya fue objeto de tratamiento general en el capítulo de este manual dedicado a la responsabilidad civil en Derecho de consumo.

23.3. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR PRODUCTOS INSEGUROS

El artículo 3 del Reglamento (UE) 2023/988 establece la obligación general de seguridad conforme a la cual los operadores económicos solo pueden comercializar productos seguros, definiendo a tal efecto el producto seguro como aquel que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, no presenta riesgo alguno o únicamente presenta los riesgos mínimos compatibles con su uso, considerados aceptables y conformes con un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras. La determinación de si un producto satisface o no este estándar no se realiza de forma abstracta, sino atendiendo a un conjunto amplio de criterios de evaluación que el artículo 6 del Reglamento detalla con una significativa actualización respecto del régimen precedente, incorporando expresamente, junto a las características físicas, químicas, biológicas y mecánicas tradicionales, el etiquetado, las instrucciones de uso y eliminación, y el efecto sobre otros productos, también los riesgos de naturaleza cibernética relacionados con la ciberseguridad del producto, los aspectos evolutivos, de aprendizaje y predictivos de las funcionalidades dotadas de inteligencia artificial, y, de manera particularmente relevante para la protección de la infancia, los riesgos psicológicos o de comportamiento que un producto pueda generar en los consumidores, especialmente cuando se trate de niños. La presunción de conformidad regulada en el artículo 7 del Reglamento permite presumir que un producto es seguro cuando se ajusta a las normas armonizadas europeas publicadas en el Diario Oficial, sin que dicha presunción tenga, sin embargo, carácter absoluto: el propio precepto admite expresamente que las autoridades de vigilancia del mercado adopten medidas restrictivas o de retirada respecto de un producto formalmente conforme con tales normas cuando existan elementos objetivos que acrediten su peligrosidad

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

efectiva, correspondiendo en tal caso al operador económico, conforme al artículo 9.3 del Reglamento, la carga de demostrar la seguridad real del producto frente a dichos elementos. El Reglamento distribuye un catálogo escalonado y diferenciado de obligaciones entre los distintos operadores que intervienen en la cadena de comercialización, superando la dicotomía más simple entre productor y distribuidor propia del régimen anterior. El fabricante, conforme al artículo 9, asume el deber primario de garantizar que el producto se diseñe y fabrique conforme a la obligación general de seguridad, debiendo elaborar y conservar documentación técnica y adoptar medidas de vigilancia poscomercialización. El importador, regulado en el artículo 11, asume una posición jurídica equiparable a la del fabricante cuando este se encuentra establecido fuera de la Unión, debiendo verificar antes de la introducción del producto en el mercado interior que se han cumplido las obligaciones documentales y de etiquetado exigidas. El distribuidor, conforme al artículo 12, debe actuar con la diligencia profesional debida en relación con los requisitos de seguridad aplicables, absteniéndose de suministrar productos que sepa o deba saber que no son conformes. Una de las novedades de mayor trascendencia práctica del nuevo Reglamento es la introducción, en su artículo 16, de la figura de la persona responsable establecida en la Unión Europea, exigible respecto de todo producto comercializado en el mercado interior cuyo fabricante no esté domiciliado en territorio de la Unión, cuya inexistencia constituye por sí misma una infracción grave que dificulta sustancialmente la trazabilidad y la eficacia de las medidas correctivas; a todo ello se añade el artículo 22 del Reglamento, que impone a los prestadores de mercados en línea obligaciones de diligencia específicas, entre las que destaca la designación de un punto único de contacto y el registro en el portal Safety Gate como presupuesto habilitante de su operativa comercial dentro de la Unión.

23.4. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR ETIQUETADO, COMPOSICIÓN, ALÉRGENOS E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La información alimentaria obligatoria —denominación del alimento, lista de ingredientes, declaración cuantitativa de los ingredientes característicos, información sobre alérgenos, fecha de duración e instrucciones de conservación, entre otros extremos— debe facilitarse conforme al Reglamento (UE) n.º 1169/2011 en un soporte físico, directo, universal y accesible, sin que pueda supeditarse su conocimiento a la disponibilidad de un dispositivo tecnológico, de *software* de lectura o de conexión a datos

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

móviles por parte del consumidor. El recurso a un código QR resulta plenamente lícito en el tráfico mercantil, pero únicamente como herramienta complementaria o adicional, nunca en sustitución de los soportes físicos tradicionales —etiquetas, carteles o pizarras— que deben permitir una visibilidad e identificación inmediata en el mismo lugar donde el alimento se ofrece para la venta, exigencia que se proyecta con particular intensidad sobre la información relativa a los alérgenos, dotada de una protección jurídica reforzada por razones de salud pública y seguridad, y que resulta igualmente exigible respecto de los productos que se presentan sin envasar conforme al Real Decreto 126/2015. El cumplimiento de la normativa sectorial de calidad de un producto alimenticio determinado —así, la norma de calidad para el pan del Real Decreto 308/2019— no exime en ningún caso al operador de cumplir simultánea y acumulativamente con las exigencias del Reglamento general de etiquetado, exigencia de concurrencia normativa que el técnico de OMIC debe verificar de forma secuencial ante cualquier reclamación: la corrección de la denominación legal, la indicación del porcentaje de los ingredientes característicos cuando resulte exigible, la integridad de la lista de ingredientes y, de manera autónoma y diferenciada de las anteriores, el destacado visual de los alérgenos mediante un tipo de letra, estilo o color de fondo claramente diferenciado del resto de la lista de ingredientes, no bastando con su mera inclusión en dicha lista bajo la misma tipografía que el resto de componentes; el incumplimiento de cualquiera de estos parámetros, aun cuando los demás se satisfagan correctamente, determina la existencia de una infracción autónoma del etiquetado alimentario, interpretándose estas exigencias, conforme al criterio constante de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el rigor propio de una normativa orientada a la protección de la salud. En materia de indicación de precios, la regla general que impone la Directiva 98/6/CE y el Real Decreto 3423/2000 exige la indicación del precio por unidad de medida —el precio por kilogramo, fundamentalmente— para garantizar la comparabilidad entre productos y evitar la confusión del consumidor, admitiéndose sin embargo excepciones cuando el producto se comercializa por unidad o pieza de forma tradicional y su peso individual no constituye el factor determinante de la decisión de compra, como ocurre con el pan común del día vendido a granel a un precio cerrado por pieza, o con determinadas frutas y hortalizas que se venden enteras e individualmente —lechugas, coles, melones, sandías— o en packs homogéneos con el número de unidades claramente indicado; esta excepción no resulta, en cambio, extensible a los productos de peso habitualmente variable que tradicionalmente

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

se venden al peso, como las manzanas, los tomates o las patatas, respecto de los cuales la fijación de un precio por unidad, en lugar de por kilogramo, constituye una práctica engañosa que induce a error al consumidor sobre el coste real de su compra.

23.5. TIPOLOGÍA DE RECLAMACIONES POR PUBLICIDAD Y PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

La publicidad y la presentación de un producto, con independencia de que este resulte o no objetivamente seguro, pueden por sí mismas dar lugar a reclamaciones autónomas de consumo cuando inducen al consumidor a una percepción errónea sobre sus características esenciales, su composición, sus propiedades saludables o su idoneidad para un determinado grupo de consumidores. El artículo 3, apartado 3, letra c), del Reglamento (UE) 2023/988 incorpora expresamente entre los productos considerados peligrosos, aun cuando no exista ningún riesgo físico intrínseco, al denominado producto de imitación alimentaria, esto es, aquel que, sin serlo, tiene una forma, un olor, un color, un aspecto, un envasado, un etiquetado, un volumen o un tamaño que pueda hacer presumir a los consumidores, en particular a los niños, que se trata de un producto alimenticio, pudiendo llevarles a introducirlo en la boca, chuparlo o ingerirlo, con los consiguientes riesgos derivados de dicha confusión; esta categoría reviste especial relevancia práctica en productos como velas, jabones, cosméticos o artículos de papelería infantil con apariencia de golosina. Las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables efectuadas en el etiquetado, la presentación o la publicidad de un alimento se someten al régimen específico del Reglamento (CE) n.º 1924/2006, que exige que dichas declaraciones se correspondan con alguna de las expresamente autorizadas y científicamente respaldadas conforme al procedimiento europeo de evaluación, no pudiendo el operador emplear expresiones que sugieran propiedades preventivas, terapéuticas o curativas no autorizadas, ni presentar como cualidad distintiva del producto una característica que en realidad comparte la generalidad de los productos de la misma categoría, práctica esta última que la Ley 3/1991, de Competencia Desleal, califica como engañosa por creación de una falsa percepción de exclusividad o superioridad. Al margen de estas exigencias específicamente alimentarias, la presentación de cualquier producto de consumo que pueda confundir al consumidor sobre su origen, su composición o sus riesgos —una imagen que sugiera un uso inadecuado para menores sin advertencia expresa de la edad mínima recomendada, o una presentación que minimice visualmente

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

un riesgo que el propio etiquetado reconoce— resulta igualmente susceptible de la calificación de práctica comercial desleal por acción u omisión engañosa conforme a la normativa general de consumo.

23.6. ALERTAS, RETIRADA DEL MERCADO, INMOVILIZACIÓN Y DEVOLUCIÓN AL CONSUMIDOR

El sistema europeo de vigilancia del mercado se articula en torno al portal Safety Gate, sucesor del histórico sistema RAPEX y consolidado normativamente en los artículos 35 a 37 del Reglamento (UE) 2023/988, que permite el intercambio inmediato entre las autoridades de los Estados miembros y la Comisión Europea de la información relativa a productos que presenten un riesgo grave para la salud o la seguridad de los consumidores, así como su consulta pública. A este sistema se suma el denominado Safety Business Gateway, regulado en el artículo 33 del Reglamento, herramienta a través de la cual los propios operadores económicos deben notificar de forma inmediata a las autoridades competentes cualquier accidente causado por un producto que hayan comercializado, así como cualquier riesgo grave del que tengan conocimiento, configurándose esta notificación como una obligación autónoma cuyo incumplimiento constituye infracción independiente de la relativa a la propia inseguridad del producto. En el ámbito interno español, esta arquitectura europea se complementa con la Red de Alerta de Productos de Consumo, sistema de intercambio de información entre los servicios provinciales y autonómicos de consumo y la Administración General del Estado a través de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que canaliza hacia el sistema europeo las notificaciones generadas en el territorio nacional, constituyendo precisamente el cauce de detección primaria de productos potencialmente peligrosos a partir de las denuncias individuales que los consumidores presentan ante la propia OMIC. Cuando se confirma la existencia de un producto peligroso, el artículo 43 del Reglamento habilita a las autoridades de vigilancia del mercado para adoptar, conforme al principio de proporcionalidad y graduando la intensidad de la medida a la gravedad del riesgo, un catálogo de actuaciones correctivas que comprende desde la advertencia obligatoria al operador y la imposición de condiciones previas a la comercialización, hasta la inmovilización cautelar de los productos, su prohibición temporal o definitiva, la retirada del mercado de los productos aún no adquiridos por consumidores, y la recuperación de los productos ya en posesión de estos cuando la retirada resulte insuficiente para neutralizar el riesgo. La inmovilización, en cuanto

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

medida cautelar inmediata dirigida a impedir la comercialización de un producto mientras se completa la investigación de su seguridad, se enmarca en las potestades generales de inspección de consumo ya analizadas en el capítulo de este manual dedicado al procedimiento inspector, resultando de especial intensidad en este ámbito ante riesgos inminentes para la salud o la seguridad. Cuando la medida adoptada implique la recuperación del producto ya en poder del consumidor, el operador económico debe, conforme al modelo de aviso de retirada que desarrolla el propio Reglamento, ofrecer al consumidor, sin coste alguno para este, al menos una de las siguientes opciones: la reparación del producto retirado, su sustitución por otro seguro de idénticas o similares características, o el reembolso de su valor, correspondiendo al operador la comunicación pública de la medida en términos que permitan al consumidor identificar el producto y conocer las acciones a seguir, conforme al artículo 44 del Reglamento.

23.7. RECLAMACIONES POR DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS O ALIMENTOS DEFECTUOSOS

Cuando un producto o un alimento inseguro llega a causar efectivamente un daño personal o material al consumidor, la reclamación trasciende el ámbito estrictamente preventivo y administrativo tratado en los epígrafes precedentes para proyectarse sobre el régimen de responsabilidad civil por productos defectuosos de los artículos 128 y siguientes del texto refundido, ya estudiado con carácter general en el capítulo de este manual específicamente dedicado a la responsabilidad civil en Derecho de consumo, al que este epígrafe se remite en cuanto a sus presupuestos, plazos y régimen probatorio comunes. Interesa destacar aquí, por su estrecha conexión con la materia propia de este capítulo, que la existencia de una alerta publicada en Safety Gate, de una medida de retirada adoptada por la autoridad de vigilancia del mercado, o de un informe de inspección que constate el incumplimiento de la obligación general de seguridad, constituye un elemento de prueba de primer orden, aunque no automáticamente vinculante, para acreditar la existencia del defecto de seguridad exigido por el artículo 137 del texto refundido en el marco de la reclamación individual de responsabilidad civil que el consumidor perjudicado dirija frente al fabricante o el distribuidor.

En el caso específico de los alimentos, el artículo 140.3 del texto refundido excluye expresamente la causa de exoneración por riesgos de

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

desarrollo prevista con carácter general en el artículo 140.1.e), de manera que el fabricante o el distribuidor de un producto alimenticio responden de los daños causados por su carácter inseguro aun cuando el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de su puesta en circulación no permitiera detectar el riesgo, régimen especialmente riguroso que se justifica por la particular sensibilidad de la seguridad alimentaria para la salud pública, y que la OMIC debe tener presente al valorar la viabilidad de una reclamación de daños derivada del consumo de un alimento inseguro, con independencia de que dicho alimento hubiera sido o no objeto de una alerta o retirada previa por parte de las autoridades competentes.

23.8. SUPUESTOS SECTORIALES DE MAYOR INCIDENCIA PRÁCTICA: JUGUETES, BEBIDAS ENERGÉTICAS, COSMÉTICOS Y PRODUCTOS INFANTILES

En materia de juguetes, la Directiva 2009/48/CE, sobre seguridad de los juguetes, incorporada al ordenamiento español, exige el marcado CE, una evaluación de riesgos específica frente a los peligros de asfixia, ingestión de pilas de botón, atrapamiento e inflamabilidad, y la inclusión de las advertencias de edad mínima recomendada, cuya ausencia o cuyo carácter insuficiente constituye, conforme al criterio general del Reglamento (UE) 2023/988 sobre los riesgos psicológicos y de comportamiento en la infancia, un elemento determinante para calificar el juguete como inseguro con independencia de que supere formalmente los ensayos mecánicos y químicos exigibles. En materia de bebidas energéticas, la normativa exige que su etiquetado incluya la advertencia sobre su elevado contenido en cafeína y su desaconsejado consumo por niños, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia y personas sensibles a la cafeína, existiendo además normativa autonómica que restringe su venta a menores de edad en determinados territorios, restricción cuyo incumplimiento por el establecimiento comercial constituye una infracción autónoma que la OMIC debe conocer y trasladar, en su caso, a la autoridad de consumo competente para su comprobación. En materia de cosméticos, el Reglamento (CE) n.º 1223/2009 exige la notificación previa del producto a través del Portal de Notificación de Productos Cosméticos de la Comisión Europea, la designación de una persona responsable, la elaboración de un informe de seguridad del producto, y un etiquetado que incluya la lista de ingredientes conforme a la nomenclatura internacional INCI y, cuando proceda, el símbolo del periodo de tiempo tras la apertura durante el cual el producto

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

puede utilizarse sin riesgo para la salud, cuya ausencia o incorrección constituye una infracción de particular relevancia dado el contacto directo y prolongado de este tipo de productos con la piel y las mucosas del consumidor. En materia de productos infantiles en sentido amplio —cunas, tronas, chupetes, portabebés y demás artículos de puericultura—, la evaluación de la seguridad debe realizarse conforme a las normas técnicas armonizadas específicas de cada categoría de producto, resultando de aplicación con particular intensidad la previsión del artículo 6 del Reglamento (UE) 2023/988 relativa a los riesgos psicológicos y de comportamiento en los consumidores infantiles, y debiendo la OMIC prestar especial atención, en las reclamaciones relativas a esta categoría de productos, a la trazabilidad completa del artículo, dada la mayor frecuencia con que este tipo de productos son objeto de alertas de retirada por defectos de diseño no detectados en la fase de comercialización inicial.

23.9. CASOS PRÁCTICOS RESUELTOS

23.9.1. CASOS DE PRODUCTOS INSEGUROS

Caso 1. Venta de un electrodoméstico retirado del mercado: responsabilidad del establecimiento que desconocía la alerta

Hechos. Un consumidor adquiere en un comercio local una freidora de aire de una marca cuyo modelo había sido objeto, dos meses antes, de una alerta publicada en Safety Gate por riesgo de choque eléctrico derivado de un defecto de aislamiento. El establecimiento alega que no tuvo conocimiento de la alerta por tratarse de un comercio independiente sin vinculación directa con el fabricante ni con los canales oficiales de notificación.

Preguntas para la OMIC. ¿Exonera de responsabilidad al distribuidor el desconocimiento efectivo de una alerta publicada en Safety Gate? ¿Qué grado de diligencia se exige a un comercio minorista en relación con la información sobre seguridad de los productos que comercializa?

Resolución. El artículo 12 del Reglamento (UE) 2023/988 exige al distribuidor actuar con la diligencia profesional debida en relación con los requisitos de seguridad aplicables a los productos que comercializa, diligencia que incluye un deber razonable de seguimiento de la información pública disponible, máxime cuando dicha información se publica a través de un portal concebido como instrumento de acceso público y de consulta

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

Reclamaciones y gestión de reclamaciones de consumo

Esta obra ofrece a los técnicos de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) un tratamiento sistemático y eminentemente práctico de las reclamaciones de consumo en España. Organizada en 26 capítulos y construida enteramente mediante metodología de casos, la obra recorre desde los fundamentos institucionales de la OMIC hasta la responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos, pasando por la contratación electrónica, las cláusulas abusivas, los contratos de seguro, vivienda, financieros y de vehículos, los suministros domésticos, las telecomunicaciones, los viajes, la potestad inspectora y sancionadora, la seguridad de los productos y la protección de datos. Cada capítulo se articula conforme a una secuencia fija —mapa normativo, tipología de reclamaciones, casos prácticos resueltos con hechos, preguntas, resolución y base normativa, y cuadros de decisión y check-lists— pensada para resolver dudas reales en el mismo momento en que surgen en el mostrador de la OMIC. La obra incorpora la normativa más reciente (Ley 10/2025 de Atención a la Clientela, Real Decreto 713/2024 de arbitraje de consumo, Reglamento (UE) 2023/988 de seguridad de los productos, entre otras) y está escrita por un catedrático de Derecho Civil con experiencia directa en la resolución de conflictos de consumo como presidente de una Junta Arbitral autonómica. Un instrumento de trabajo pensado para decidir, no solo para consultar.

ISBN: 979-13-7061-038-8

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 ER-0280/2005
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
AENOR GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001 GA-2005/0100

Si quieres adquirir esta obra haz click aquí

ARANZADI