

ASPECTES BÀSICS DEL DRET DEL CONSUM

Relacions entre els Consumidors i les empreses

Oriol Puig Bordas

Barcelona, 20 de Març de 2013

ÍNDEX

1.- Introducció: Què és el dret del consum?

2.- Marc legal aplicable

3.- El dret del consum en diferents sectors:

- Telecomunicacions
- Turisme
- Etiquetatge
- Transport
- Assegurances
- Crèdit al consum

4.- Obligacions rellevants per a empresaris

- Condicions abusives
- Publicitat
- Garanties

5.- Procediment sancionador

- Lleis Administratives
- Sancions

6.- Conclusions

La OCU encuentra carne de caballo en hamburguesas de Eroski y Alipende


La justicia europea permite a los jueces parar desahucios por cláusulas abusivas

Competencia multa a Endesa por cambiar la tarifa a sus clientes sin su consentimiento

RELACIÓ DE CONSUM

"El terme consumidors, per definició, ens inclou a tots"

John F. Kennedy

- **Quan apliquem la legislació de consum:** 
 - Relació de consum
- Obligacions per a empreses → de cara al consum
 - Web
 - Establiment
 - Documents per a consumidors
 - Publicitat i informació
- Especificacions concretes depenent del sector



INTRODUCCIÓ (II)

Principis Generals:

- Caràcter fonamental
- Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques
- Irrenunciabilitat de drets
- Consum responsable
- Protecció de les persones consumidores
- Principi *Pro-Consumatore*



MARC LEGAL APLICABLE (I)

- Legislació molt dispersa
- Competències compartides
 - Estat
 - Comunitats Autònomes
- Tres nivells legislatius:
 - UE
 - Estat Espanyol
 - Comunitats Autònomes

MARC LEGAL APLICABLE (II) - LEGISLACIÓ EUROPEA

Programa d'acció de la Comissió de protecció dels consumidors 1972

- **Acta Única Europea 1986** → reconeixement jurídic dels consumidors
- **Tractat de Lisboa 2007. Art. 169:** *“Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.”*
- **Carta Drets fonamentals, Art. 38:** *“En las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores.”*
- **Directiva de Drets dels Consumidors:** Aprovada el Juliol de 2011; el període de transposició acabarà el 13 de desembre de 2013.

MARC LEGAL APLICABLE (II) - LEGISLACIÓ EUROPEA

- Directives i Reglaments sectoriales:
 - Accions de cessament
 - Clàusules abusives
 - Consum a distància
 - Contractes fora d'estableciment
 - Comerç electrònic
 - Crèdit al consum
 - Competència deslleial
 - Publicitat enganyosa
 - Seguretat en els productes
 - Serveis
 - Turisme

DIRECTIVA EUROPEA SOBRE DRETS DELS CONSUMIDORS

-Deroga dues directives europees:

- Directiva de contractes celebrats fora d'establiment permanent
- Directiva de protecció de consumidors en contractes a distància.

- Plena harmonització

-S'exclouen:

- Jocs
- Telecomunicacions
- Subministrament
- Viatges combinats

-Dret de desistiment: 14 dies naturals en lloc de 7 dies actuals. No obstant, el consumidor, si retorna el be haurà de pagar l'ús que n'hagi fet.

- Termini de lliurement: més flexibilitat per a l'empresari. El consumidor haurà de comunicar la demora i atorgar un nou termini.

- Garantia: 2 anys des del producte inicial. Es resol una problemàtica doctrinal amb béns substituïts.

MARC LEGAL APLICABLE (III) - LEGISLACIÓ ESTATAL

- **Constitució Espanyola:**

*Art. 51: 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los **consumidores y usuarios**, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

*2. Los poderes públicos **promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios**, fomentarán sus **organizaciones** y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la [Ley](#) establezca.*

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias

MARC LEGAL APLICABLE (IV) - LEGISLACIÓ CATALANA

- Legislació existent molt heterogènia
 - Llei 1/1990, de 8 de gener sobre disciplina de mercat i de defensa dels consumidors i usuaris (vigent només per a comerç)
 - Text refós sobre el comerç interior, aprovat pel Decret Legislatiu 1/1993, de 9 de març (vigent només per a comerç)
- Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006):
 - Art. 49: protecció de consumidors i usuaris
 - Art. 123: competència exclusiva de la Generalitat en matèria de Consum (matís del TC: només en el cas que no incideixin en matèries Estatals)
- Codi de Consum de Catalunya
- Decret 121/2013 de 26 de febrer, per qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (I)

- Telecomunicacions



- LSI
- Ley 13/2003, de 3 de noviembre, general de telecomunicaciones
- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas
- Competent: Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la informació

- Turisme

- Legislació bàsicament autonòmica i europea
- Administració competent en cas de conflicte és l'autonòmica i ens locals
- Inclou regulacions sectorials com la restauració, allotjament, agències de viatges.



DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (II)

- **Etiquetatge de Productes industrials:** Real Decreto 1468/1988 de 2 de diciembre, Modificado por el Real Decreto 1182/1989, de 29 de septiembre
 - Informació obligatòria
 - Denominació usual comercial del producte
 - Composició
 - Data de consum o termini aconsellat per al seu ús
 - Contingut net del producte
 - Característiques del producte
 - Lot de fabricació
 - Procedència.
 - Potència màxima, tensió d'alimentació i consum energètic
 - Consum específic i tipus de combustible
 - Identificació de l'empresa:
 - Articles marcats amb el distintiu CE són:
 - Jocs
 - Equips de protecció individual (epi)
 - Electrodomèstics
 - Portalàmpares
 - Interruptors
 - Regletes de connexió
 - Cables
 - Màquines
 - Compatibilitat electromagnètica



DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (III)

- Transport

- Terrestre

- Ley 15/2009 de 11 de noviembre de contrato de transporte terrestre de mercancías
- Ley 16/1987, de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres (art. 90 ss.)
- Juntas Arbitrals de transport a cada Comunitat Autònoma

- Aeri

- Reglament (CE) No 261/2004: compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols
- Reglament (CE) No 80/2009: codi de conducta per als sistemes informatitzats de reserva
- Lleis de seguretat aèria
- Conveni de Montreal de 1999



DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (IV)

Cuadro resumen de los derechos de los pasajeros en situaciones de overbooking, retrasos o cancelaciones

	Situación de Overbooking			Situación de Retraso					Situación de Cancelación					
	Pasajeros Voluntarios	Denegación de embarque contra su voluntad			0-2h	2-3h	3-4 h	4-5h	+5h					
Derecho a Información ¹	Si	Si			No	Si	Si	Si	Si	Si				
Derecho a Compensación	No ²	Km	IC	EC	No					Días preaviso	Si ³ (A menos que el nuevo vuelo ofrecido por la compañía salga con 1 hora de antelación cómo máximo al previsto originalmente y llegue a su destino final con menos de 2 horas de retraso al previsto)			
		0-1500	250 €	250 €						0-6				
		1500-3500	400 €	400 €						7-14	Si ³ (A menos que nuevo vuelo ofrecido por la compañía salga con 2 horas de antelación cómo máximo con respecto a la hora prevista de salida y llegue al destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista)			
		+3500	400 €	600 €						+14	No			
Derecho a Reembolso/ Transporte Alternativo	Si	Si			No	No	No	No	Si ⁴	Si				
Derecho a Atención	Si	Si			No	Km	IC	EC	Km	IC	EC	Si	Si	Si
						0 -1.500	Si	Si	0 -1.500	Si	Si			
						1.500-3.500	No	No	1.500-3.500	Si	Si			
					+3500	No	No	+3500	Si	No				

(1) El Derecho a Información consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de compensación y asistencia en caso de overbooking.

(2) No tiene Derecho a la Compensación que define el Reglamento (CE) 261/2004 pero si a los beneficios que voluntariamente acuerde con la compañía

(3) Siempre que el vuelo no haya sido cancelado por circunstancias extraordinarias

(4) Exclusivamente reembolso y si el pasajero decide no viajar

(IC) Vuelos intracomunitarios

(EC) Vuelos extracomunitarios

DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (V)

- **Assegurances**

- Ley 50/80 de 8 de octubre, de contrato de seguro
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados
- R.D. 7/2004 de 29 de octubre, del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros
- Ley 8/2004, de 29 de octubre sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de vehículos a motor
- Resolución de 20 de enero de 2011, de la DGSFP por la que se publican cuantías de la indemnizaciones por muerte, lesiones permanentes y incapacidades

- **Informació comuna per a totes les cobertures d'assegurança**

- Prenedor de l'assegurança
- Objecte de la Cobertura
- La data d'efecte i de venciment de la pòlissa
- La prima i la forma de pagament de la pòlissa
- Les definicions dels conceptes dels riscos que s'asseguren
- Les franquícies
- Els límits i sublímits de cobertura anuals, per sinistre i, si s'escaïés, per víctima
- Què s'entén per sinistre, como i quan

DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (VI)

- Drets de l'Assegurador

- Resoldre el contracte si, per culpa del prenedor, no s'ha pagat la primera prima
- Exigir el pagament de la prima en via executiva
- Reclamar els danys i perjudicis ocasionats per a comunicar el sinistre després de 7 dies

- Deures de l'Assegurador

- Emetre els elements formals que formen part del contracte
- Satisfer la indemnització o la prestació objecte del contracte
- Pagament de l'import mínim dins dels 40 dies a partir de la recepció del sinistre
- Pagament dels interessos quan s'incorre en mora (als 3 mesos)
- Restituir l'excés de prima quan la suma assegurada supera el valor de l'interès a assegurar

- Drets de l'Assegurat

- Rebre la indemnització o la prestació, si fos el cas

- Deures de l'Assegurat

- Comunicar el sinistre a l'assegurador (màxim de 7 dies)
- Informar a l'assegurador sobre las circumstàncies del sinistre
- Minorar les conseqüències del sinistre amb tots els mitjans que estiguin al seu abast
- En el cas de transmissió de l'objecte assegurat, comunicar a l'assegurador i comprador l'existència del contracte d'assegurança

DRET DEL CONSUM EN DIFERENTS SECTORS (VII)

-Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo

- Transposició de la Directiva 2008/48/CE i que deroga la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo
- La Llei s'aplica als contractes en què el prestamista concedeix o es compromet a concedir a un consumidor un crèdit amb la forma de pagament aplaçat, préstec, obertura de crèdit o qualsevol mitjà equivalent de finançament
- La Llei incideix en les actuacions prèvies a la contractació del crèdit
- Es preveu una llista de les característiques del crèdit sobre les que el prestamista o intermediari ha d'informar al consumidor abans d'assumir qualsevol obligació.

CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

NOVETATS

- Noves definicions
- Drets lingüístics
- Indemnització i reparació de danys
- Pagaments per avançat: aval o assegurança
- Obligacions d'informació: p. ex. Garantia legal
- Activitats d'inspecció
- Tipificació d'infraccions, procediment sancionador
- Sancions: fins 1.000.000 Euros + Accesoris

OBLIGACIONS RELLEVANTS PER A EMPRESARIS

a) Aspecte sempre a tenir en compte: el consumidor

b) Condiciones abusives

c) Publicitat

d) Garanties

THE CUSTOMER IS
ALWAYS RIGHT!



"We've talked it over and we've decided that you must not really be a customer."

OBLIGACIONS RELLEVANTS PER A EMPRESARIS (II)

a) Aspecte sempre a tenir en compte: el consumidor

- L'objectiu del dret de consum és garantir i atorgar drets als consumidors
- Funcionament intern/extern
- Elements del funcionament que pugui afectar a consumidors

OBLIGACIONS RELLEVANTS PER A EMPRESARIS (III)

b) **Condicions abusives**

- Es regulen als articles 82 i ss. del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

“Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.”

- Les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades.

OBLIGACIONS RELLEVANTS PER A EMPRESARIS (IV)

- Es consideren abusives sempre que:
 - vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari
 - limitin els drets del consumidor i usuari,
 - determinin la falta de reciprocitat en el contracte,
 - imposin al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova,
 - resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o
 - contravinguin les regles sobre competència i dret aplicable.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

Concepte de Publicitat: Tota forma de comunicació realitzada per una persona física o jurídica, pública o privada, en l'exercici d'una activitat comercial, industrial, artesanal o professional, amb la finalitat de promoure de forma directa o indirecta la contractació de bens mobles o immobles, serveis, drets i obligacions.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

- Ley General de Publicidad:

▪ Publicitat il·lícita:

- La publicitat que atempti contra la dignitat de la persona o vulneri els valors i drets reconeguts en la Constitució com el Principi d'igualtat i no discriminació, Dret a l'honor, intimitat i pròpia imatge i llibertat d'expressió i llibertat d'informació.
- La publicitat subliminal
- Publicitat que infringeixi el que disposa en la normativa que reguli la publicitat de determinats productes, béns, activitats o serveis
- La publicitat enganyosa, deslleial i la publicitat agressiva, que tindran el caràcter d'actes de competència deslleial en los termes contemplats en la Ley de Competencia Desleal.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

- Publicitat prohibida: són aquells productes que tenen prohibida la realització de publicitat, per exemple: begudes alcohòliques amb una graduació superior al 20% a televisió, tabac en qualsevol mitjà, determinats productes amb les finalitats sanitàries, etc.

Ley de Competencia Desleal:

- És deslleial tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe.

En les relacions amb consumidors i usuaris s'entendrà contrari a les exigències de la bona fe el comportament d'un empresari o professional contrari a la diligència professional, que distorsioni o pugui distorsionar de manera significativa el comportament econòmic del consumidor mitjà o del membre mitjà del grup destinatari de la pràctica, si es tracta d'una pràctica comercial dirigida a un grup concret de consumidors.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

Concepte de consumidor mitjà:

És la reacció típica del consumidor normalment informat, raonablement atent i perspicaç, tenint en compte els factors socials, culturals i lingüístics. En conseqüència, no és un terme que la Llei defineixi sinó que han de ser els Tribunals els que efectuaran la seva concreció al cas concret.



1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

- Ley de Competencia Desleal:

- **Actes d'engany:** Conducta que contingui informació falsa o informació que, tot i ser veraç, pel seu contingut o presentació indueixi o pugui induir a error als destinataris, essent susceptible alterar el seu comportament econòmic.
- **Pràctiques agressives:** Conductes que utilitzen l'assetjament, la coacció o la influència indeguda
- **Omissions enganyoses:** ocultació de la informació necessària per tal que el destinatari adopti o pugui adoptar una decisió relativa al seu comportament econòmic amb coneixement de causa

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.1.- Publicitat.

- Codi Penal:

▪ **Artículo 282. Publicidad engañosa:**

- Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses los fabricantes o comerciantes que, en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos.

És un delictes no inclòs a la reforma del Codi Penal sobre la possibilitat de delinquir de les empreses.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.2.- Garanties.

- Real Decreto Legislativo 1/2007:

- **Article 114. Principi de conformitat:**

- El venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conforme al contracte, responent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurement del producte.

- **Article 123.1. Terminis:**

- El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de **dos anys des del lliurement**. En els productes de segona mà, el venedor i el consumidor i usuari podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des del lliurement.

Llevat de prova en contra, el lliurement s'entén feta al dia que figuri en la factura o el tiquet de compra, o en el albarà d'entrega corresponent si aquest fos posterior.

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.2.- Garanties

- Reparació.
 - Substitució.
 - Rebaixa del preu.
 - Resolució del contracte.
- ✓ Termini de per exercir l'acció: 3 anys des que es té coneixement de la falta de conformitat (artículo 123).

1.- Obligacions rellevants per a empresaris.

1.2.- Garanties.

- **Garantía comercial adicional:**
- **Reparació i serveis posventa:** En productes de naturalesa duradera, durant un termini mínim de cinc anys a partir de la data en què el producte deixi de fabricar-se.

2.- Procediment sancionador.

2.2.- Sancions.

- Real Decreto Legislativo 1/2007:

- a) Infraccions lleus, fins 3.005,06 euros.
 - b) Infraccions greus, entre 3.005,07 euros i 15.025,30 euros, podent sobrepassar aquesta quantitat fins a 5 vegades el valor dels béns o serveis objecte d'infracció
 - c) Infraccions molt greus, entre 15.025,31 i 601.012,10 euros, podent sobrepassar aquesta quantitat fins a 5vegades el valor dels béns o serveis objecte d'infracció
- ✓ Les infraccions tipificades a l'article 49.2 del Real Decreto 1/2007, es consideraran, en tot cas, infraccions greus, essent molt greus quan existeixi reincidència o el volum de la facturació realitzada a la que es refereix la infracció sigui superior a 601.012,10 euros.

2.- Procediment sancionador.

2.2.- Sancions.

- Codi de Consum de Catalunya:

- a) Infraccions lleus, fins 10.000 euros.
- b) Infraccions greus, entre 10.001 euros i 100.000 euros.
- c) Infraccions molt greus, entre 100.001 i 1.000.000 euros, podent sobrepassar aquesta quantitat fins a 10 vegades el valor dels béns o serveis objecte d'infracció.

Es preveu la possibilitat, fins i tot, del cessament de l'activitat o el tancament del negoci per un període màxim de 5 anys.

3.- Conclusions.

- Tenir clar quan ens trobem davant una relació de Consumo
- Aplicació del principi: “pro-consumatore”.
- Gran varietat de normatives aplicables.

MOLTES GRÀCIES.

Oriol Puig Bordas
Advocat

ROCA JUNYENT
Aribau 198,
08036 Barcelona
Tel.: +34 93 241 92 00
Fax: +34 93 414 50 30