

# ÍNDICE GENERAL

	Página
Presentación .....	7
Autores .....	9
 <b>1. DERECHOS Y GARANTÍAS DEL CONSUMIDOR AL ADQUIRIR UN BIEN DE CONSUMO</b> ALEJANDRA PORTO CORTÉS	
1.1. Introducción .....	19
1.2. Contratos, condiciones generales y cláusulas abusivas .....	20
1.3. Derechos básicos de los consumidores .....	29
1.3.a) Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios .....	30
1.3.b) Derecho a la seguridad .....	30
1.3.c) Derecho a la información .....	32
1.3.d) Derecho de desistimiento .....	34
1.3.e) Derechos a garantía .....	37
1.3.f) Derecho a la reparación o sustitución del producto o rebaja del precio .....	39
1.3.g) Derecho a un adecuado servicio técnico .....	41
1.3.h) Derecho a indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por la falta de conformidad del producto .....	42
1.4. Análisis de todas las posibles vías de reclamación .....	45
1.5. Modelos de demanda .....	49
1.5.a) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por falta de conformidad del producto con el contrato .....	49

	Página
1.5.b) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por servicios defectuosos .....	56
1.6. Legislación .....	63
<b>2. DERECHOS DEL USUARIO DE COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	
PABLO FERNÁNDEZ BURGUEÑO	
2.1. Introducción .....	65
2.2. Los contratos electrónicos .....	66
2.2.a) Tipos y clasificación de contratos electrónicos .....	69
2.2.b) Formación del contrato .....	71
2.2.b.i) Presupuestos de formación del contrato electrónico ..	71
2.2.b.ii) Requisitos de forma .....	72
2.2.b.iii) Deberes de información .....	74
2.2.b.iii.1. Deber de información general .....	74
2.2.b.iii.2. Deber de información sobre <i>cookies</i> .....	77
2.2.b.iii.3. Deber de información al inicio del proceso de compra .....	80
2.2.b.iii.4. Deber de información en comunicaciones publicitarias .....	84
2.2.b.iii.5. Deber de información posterior al proceso de compra .....	86
2.2.b.iii.6. Necesidad de aceptación expresa del contrato ...	86
2.2.c) Reconocimiento de la validez de los contratos electrónicos .....	87
2.2.d) Momento de celebración del contrato .....	87
2.2.e) Lugar de celebración del contrato .....	89
2.2.f) Ejecución del contrato .....	89
2.2.f.i) Modalidades de ejecución .....	89
2.2.f.ii) Plazo de ejecución .....	89
2.3. Derechos y garantías en contratación electrónica .....	91
2.3.a) Derecho de desistimiento o de renuncia .....	91
2.3.b) Reparación y sustitución del producto .....	94

	Página
2.3.c) Garantía comercial adicional .....	97
2.3.d) Reparación y servicios posventa .....	98
2.4. Derechos de protección de datos en contratación electrónica .....	98
2.4.a) La protección de datos en la contratación electrónica .....	98
2.4.b) Derechos de los consumidores y usuarios de comercio electrónico en relación a sus datos de carácter personal .....	101
2.4.b.i) El derecho de acceso .....	101
2.4.b.ii) El derecho de rectificación .....	102
2.4.b.iii) El derecho de cancelación .....	102
2.4.b.iv) El derecho de oposición .....	102
2.4.b.v) Otros derechos de los consumidores y usuarios de comercio electrónico .....	103
2.4.c) Denuncias y reclamaciones .....	103
2.5. Modelos de demanda y de ejercicio de derechos .....	105
2.5.a) Modelo de demanda por resolución de contrato y reclamación de cantidad por falta de conformidad .....	105
2.5.b) Modelo de ejercicio del derecho de acceso .....	110
2.5.c) Modelo de ejercicio del derecho de cancelación .....	111
2.5.d) Modelo de ejercicio del derecho de oposición .....	112
2.5.e) Modelo de ejercicio del derecho de rectificación .....	113
2.5.f) Modelo de denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos .....	114
2.6. Ejemplo de aviso legal para página web de despacho de abogados .....	115
2.7. Legislación .....	120

### **3. DERECHOS DEL USUARIO DEL TRANSPORTE AÉREO**

ALEJANDRA PORTO CORTÉS

3.1. Introducción .....	123
3.2. Derechos y obligaciones de los usuarios del transporte aéreo .....	125
3.2.a) Derechos y obligaciones básicas del consumidor en cualquier circunstancia .....	126
3.2.a.i) Derecho a la información .....	126
3.2.a.ii) Derecho a atención .....	129

	Página
3.2.b) Derechos del consumidor cuando el pasajero vea denegado su embarque .....	130
3.2.c) Derechos del consumidor en caso de cancelación del vuelo .....	133
3.2.d) Derechos del consumidor cuando se produce un gran retraso ..	136
3.2.e) Derechos y obligaciones del consumidor en caso de incidencias con el equipaje .....	138
3.2.e.i) Equipaje facturado .....	138
3.2.e.ii) Equipaje de mano .....	139
3.2.e.iii) Incidencias con el equipaje .....	140
3.2.f) Derechos del consumidor en relación al cambio de clase .....	144
3.2.g) Derechos del consumidor en caso de lesiones corporales o muerte por accidente aéreo .....	145
3.2.h) Derechos y obligaciones del consumidor con movilidad reducida .....	149
3.2.i) El derecho de desistimiento de la compra de un pasaje .....	156
3.2.j) Derechos y obligaciones del consumidor en caso de incidencias en un viaje combinado .....	158
3.2.k) Inadmisibilidad de exenciones .....	160
3.3. Análisis de todas las posibles vías de reclamación .....	160
3.3.a) Reclamaciones a compañías aéreas por overbooking, cancelación, retraso o cambio de clase .....	161
3.3.b) Reclamaciones a compañías aéreas por incidencias con el equipaje .....	162
3.3.c) Reclamaciones por servicios aeroportuarios .....	162
3.3.d) Reclamaciones ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea .....	163
3.4. Modelos de demanda .....	164
3.4.a) Modelo de demanda por retrasos superiores a tres horas .....	164
3.4.b) Modelo de demanda por cancelación de un vuelo .....	172
3.4.c) Modelo de demanda por denegación de embarque .....	183
3.4.d) Modelo de demanda por pérdida de equipaje .....	193
3.4.e) Modelo de demanda por retraso en la entrega del equipaje .....	203
3.4.f) Modelo de demanda por daños en el equipaje .....	213
3.5. Legislación .....	225

#### **4. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR AL CONTRATAR CON UNA AGENCIA DE VIAJE**

MANUEL MOLINA ÁVILA

4.1. Introducción .....	229
4.2. Derechos y obligaciones de los consumidores y las agencias de viajes .	231
4.2.a) Derecho a la información .....	231
4.2.b) Derechos y obligaciones de los consumidores al contratar un servicio suelto .....	233
4.2.c) Derechos y obligaciones de los consumidores al contratar un viaje combinado .....	234
4.2.d) Contratos celebrados a distancia con una agencia de viajes .....	241
4.2.e) Causas de exoneración de la responsabilidad de la agencia .....	242
4.3. Análisis de las posibles vías de reclamación .....	243
4.4. Modelos de demanda .....	245
4.4.a) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por el desisti- miento en la compra de un servicio suelto .....	245
4.4.b) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por falta de información esencial para la realización de un viaje combinado .....	253
4.4.c) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por alteración de las con- diciones de un viaje combinado .....	262
4.5. Legislación .....	272

#### **5. DERECHOS DEL USUARIO DE TELEFONÍA**

ALEJANDRA PORTO CORTÉS

5.1. Introducción .....	275
5.2. Nociones básicas sobre el servicio universal .....	276
5.3. Contratos de telefonía .....	281
5.4. Derechos y obligaciones de los usuarios de telefonía .....	284
5.4.a) Derecho a la información .....	287
5.4.b) Derecho de resolución .....	291

	Página
5.4.c) Derecho a la conservación del número de teléfono .....	292
5.4.d) Derecho al secreto de las comunicaciones .....	294
5.4.e) Derecho a la protección de datos de carácter personal .....	295
5.4.e.i) Protección de datos personales sobre el tráfico (artículo 65 del RD 424/2005) .....	297
5.4.e.ii) Protección de los datos personales en la facturación desglosada (artículo 66 del RD 424/2005) .....	298
5.4.e.iii) Protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones (artículo 67 del RD 424/2005) .....	298
5.4.e.iv) Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono (artículo 68 del RD 424/2005) .....	300
5.4.e.v) Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales (artículo 69 del RD 424/2005) .....	300
5.4.e.vi) Protección frente a la utilización de datos de localización (artículo 70 del RD 424/2005) .....	300
5.4.e.vii) Protección de datos personales en la prestación de servicios avanzados de telefonía (artículos 71 a 81 del RD 424/2005) .....	301
5.4.f) Derecho a un servicio de calidad .....	304
5.4.g) Derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizado en caso de interrupción .....	305
5.4.h) Derecho a la facturación desglosada .....	308
5.4.i) Derecho de desconexión de determinados servicios .....	310
5.4.j) Derecho a la elección del medio de pago .....	310
5.4.k) Derecho a una atención eficaz y a vías rápidas y eficaces para reclamar .....	310
5.4.l) Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y renta baja .....	311
5.4.m) Derecho a protección en la utilización de servicios de tarificación adicional .....	313
5.4.n) Obligaciones de los usuarios de telefonía .....	313
5.5. Análisis de todas las posibles vías de reclamación .....	314

	Página
5.6. Modelos de demanda y formularios de reclamación .....	317
5.6.a) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por facturación indebida de servicios .....	317
5.6.b) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por interrup- ción del servicio por causas ajenas al consumidor .....	326
5.6.c) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por incumpli- miento de permanencia motivado por el previo incumplimiento de la operadora .....	334
5.6.d) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por resolución de contrato por falta de conformidad .....	341
5.6.e) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por inclusión de los datos del consumidor en un fichero de solvencia patrimonial .	348
5.6.f) Modelo de demanda en reclamación de cantidad por incumpli- miento de la oferta publicitaria realizada por el operador .....	357
5.7. Legislación .....	365

## **6. CONTRATACIÓN BANCARIA**

MANUEL MOLINA ÁVILA

6.1. Introducción .....	367
6.2. Definición y conceptualización de los contratos de préstamo como contratos de adhesión .....	368
6.3. Derechos y obligaciones de las entidades financieras .....	369
6.3.a) Vinculación de la publicidad .....	369
6.3.a.i) Publicidad interna .....	370
6.3.a.ii) Publicidad externa .....	372
6.3.b) Obligaciones de las entidades financieras; especial referencia a la Ley 2/2009 .....	373
6.3.c) Productos vinculados, ¿puede el banco obligarnos a contratarlos? .	376
6.4. Cláusulas suelo y techo .....	378
6.5. Swap .....	387
6.5.a) Introducción a los Swap .....	387
6.5.b) Argumentos que declaran la nulidad de los Swap .....	388

	Página
6.6. Normas de transparencia .....	389
6.6.a) Antecedentes históricos .....	389
6.6.b) Objeto y finalidad de las normas de transparencia .....	391
6.6.c) Procedimiento de reclamaciones ante el Banco de España .....	392
6.7. Modelo de reclamación ante el servicio del Banco de España .....	394
6.8. Legislación .....	395