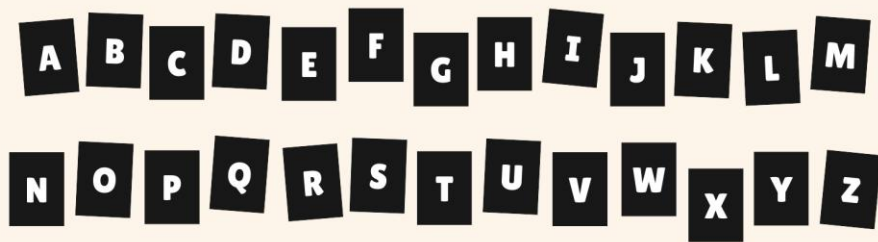


EL ABECEDARIO DEL CONSUMO

Conceptos legales básicos en materia de consumo



INDICE

A

Acción colectiva - Acción de cesación - Acción declarativa - Acción en defensa de intereses difusos – Acreedor - Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) - Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) - Agencia de viajes - Aparato de uso doméstico – Aparcamiento - Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico - Arbitraje de consumo - Asociación de consumidores – Aval.

B

Banco - Banco de España - Billete de transporte - Bono social de electricidad - Buena fe - Buena práctica bancaria

C

Caducidad - Caja de ahorros - Cancelación de vuelos - Central de Información de Riesgos - Centro Europeo del Consumidor en España (CEC) - Cláusula abusiva - Cláusula suelo - Cobro indebido - Consumidor vulnerable - Concurso de acreedores - Comercio electrónico - Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) - Compras (o contratación) a distancia - Contrato de seguro – Culpa

D

Dación en pago - Dato de carácter personal - Daños y perjuicios - Defensor del Cliente - Denegación de embarque – Denuncia - Descubierta en cuenta corriente – Desistimiento – Deudor – Devolución - Dolo

E

Ejecución - Electricidad / energía eléctrica / suministro eléctrico – Embargo – Empresario - Entidad de pago - Entidad financiera – Entrega – Equipaje - Establecimiento financiero de crédito – Estafa – Etiqueta

F

Fabricante – Factura – Fianza - Fichero de impagados - Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito - Fuerza mayor - Falta de conformidad - Franquiciado / franquiciador - Firmeza

G

Garantía

H

Hipoteca

I

Indemnización - Información precontractual - Infracción de consumo - Inspección de Consumo

J

Juicio verbal - Juicio ordinario - Juicio ejecutivo

L

Laudo

M

Marca - Marcado CE - Ministerio de Consumo

N

Nombre comercial - Novación

O

Obligación de contratación o de venta - Oferta conjunta

P

Producto defectuoso - Producto seguro - Producto vacacional de larga duración – Productor - Profesional colegiado – Proveedor - Práctica comercial desleal

R

Reclamación – Recurso - Redondeo

S

Sanción - Segunda oportunidad - Servicio a domicilio - Servicio de atención al cliente

T

Tara - Tarjeta bancaria

U

Usura

V

Vivienda habitual - Venta a pérdida

A

Acción colectiva (art. 11, 221 y 519 LEC): pretende la tutela de los intereses de un grupo de consumidores o usuarios perjudicados por un hecho dañoso, siempre que los mismos sean fácilmente determinables. Podrán solicitar dicha tutela las asociaciones de consumidores y usuarios, las entidades legalmente constituidas que tengan por objeto la defensa o protección de éstos, así como los propios grupos de afectados.

La sentencia dictada en este tipo de procedimiento queda sujeta a las siguientes reglas:

- Si se hubiere solicitado una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena. Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante. En estos casos, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en el que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. El Ministerio Fiscal podrá instar la ejecución de la sentencia en beneficio de los consumidores y usuarios afectados.
- Si se declarara ilícita o no conforme a la ley una determinada actividad o conducta, la sentencia determinará si, conforme a la legislación de protección a los consumidores y usuarios, la declaración ha de surtir efectos procesales a quien no haya participado personalmente en el proceso.
- Si se hubieran personado consumidores o usuarios determinados, la sentencia habrá de pronunciarse expresamente sobre sus pretensiones.
- El Tribunal, si lo estima procedente y con cargo al demandado, podrá acordar la publicación total o parcial de la sentencia o, cuando los efectos de la infracción puedan mantenerse a lo largo del tiempo, una declaración rectificadora.

Acción de cesación (art. 53 LGDCU): procedimiento judicial tendente a reclamar la condena del demandado para que cese en una conducta prohibida y evitar su reiteración futura. Pueden ser conductas prohibidas por la normativa en materia de protección de consumidores y usuarios (LGDCU); por ser contrarias a la normativa sobre competencia desleal (art. 32.1.2º LCD); o, en materia de condiciones generales de la contratación (art. 12 LCGC), tendente en este caso a obtener una sentencia que condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, determinando o aclarando, cuando sea necesario, el contenido del contrato que ha de considerarse válido y eficaz.

Acción declarativa (art. 5 LEC; art. 12 LCGC): en general, la acción de declaración es una solicitud que se realiza al Juzgado o al Tribunal para que reconozca la existencia de derechos y de situaciones jurídicas, o la constitución, modificación o extinción de estas últimas. A la acción declarativa le seguirá, si el perjudicado no da cumplimiento, una acción ejecutiva tendente a hacer cumplir lo declarado.

La acción declarativa en materia de condiciones generales solo pretende obtener una sentencia que reconozca una cláusula como condición general de la contratación y ordene su inscripción, cuando ésta proceda.

Acción en defensa de intereses difusos (art. 11, 15, 221 y 519 LEC): es una acción colectiva para el supuesto de que los perjudicados por un hecho dañoso sean una pluralidad de consumidores o usuarios indeterminada o de difícil determinación. En estos casos, la legitimación para demandar en juicio la defensa de estos intereses difusos corresponderá exclusivamente a las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme a la ley sean representativas; de acuerdo con el art. 11.4 LEC, están legitimadas para iniciar estos procedimientos las entidades habilitadas conforme a la normativa comunitaria europea para el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

Acreeedor: en las obligaciones, quien tiene derecho a que se le satisfaga una deuda, o quien puede exigir el cumplimiento de una obligación.

Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN): organismo autónomo de la Administración General del Estado que desempeña las funciones relacionadas con la seguridad alimentaria y la nutrición saludable.

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA): es el organismo del Estado, adscrito a la Secretaría de Estado de Transporte del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que vela para que se cumplan las normas de aviación civil en el conjunto de la actividad aeronáutica de España.

En relación con los consumidores/pasajeros, estos pueden presentar reclamaciones ante este organismo relacionadas con Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91; y con el Reglamento (CE) 1107/2006, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

Agencia de viajes: son aquellas empresas que, disponiendo de las autorizaciones administrativas correspondientes, se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos. Pueden ser mayoristas (si proyectan, elaboran y organizan servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor), minoristas (si comercializan el producto de las agencias mayoristas proporcionándolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o suministran toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras Agencias), o mayoristas-minoristas (si simultanean ambas actividades).

Aparato de uso doméstico (RD 58/1988): son aquellos bienes de consumo duradero y de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen. Su compra y régimen de garantía se regula en la LGDCU y en la normativa comercial de las comunidades autónomas; su reparación se regula en el RD 58/1988.

Aparcamiento (Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos): servicio por el cual una persona cede, como actividad mercantil, un espacio en un local o recinto del que es titular para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado en función del tiempo real de prestación del servicio.

Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico (arts. 2, 3 y LCATBUT): derecho consistente en el uso de alojamientos turísticos mediante contratos de duración superior a un año, para pernoctar en ellos durante más de un periodo de ocupación.

Atribuye a su titular la facultad de disfrutar, con carácter exclusivo, durante un período específico de cada año, consecutivo o alterno, un alojamiento susceptible de utilización independiente por tener salida propia a la vía pública o a un elemento común del edificio en el que estuviera integrado y que esté dotado, de modo permanente, con el mobiliario adecuado al efecto, así como del derecho a la prestación de los servicios complementarios. La facultad de disfrute no comprende las alteraciones del alojamiento ni de su mobiliario. El derecho de aprovechamiento por turno podrá constituirse como derecho real limitado o con carácter obligacional; la duración mínima será de un año, y la máxima de 50.

Arbitraje de consumo (art. 57 LGDCU; Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo): sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios –por un lado– y los empresarios o profesionales –por otro– a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte, o existan indicios racionales de delito. Es alternativo a la vía judicial porque el laudo (la resolución con que los árbitros, a modo de jueces, deciden si el consumidor tiene o no razón) tiene los mismos efectos que una sentencia. Como todo arbitraje es voluntario, por lo que ninguna empresa que no lo desee puede ser obligada a someterse a este sistema; pero si ha declarado previamente su sometimiento al mismo, queda obligada –hasta su revocación– a aceptar las reclamaciones futuras que puedan llegar a través de esta vía.

Asociación de consumidores (art. 23 LGDCU): organización sin ánimo lucro que, constituida conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones, tenga como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados. También pueden tener naturaleza de cooperativa, si respeta los requisitos básicos exigidos en su normativa específica y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto.

La ley obliga expresamente a que las asociaciones de consumidores y usuarios actúen para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos en base a criterios de objetividad puedan mermar tal independencia.

Aval (art. 439 del Código de comercio): denominación en el ámbito mercantil del contrato de fianza, consistente en el aseguramiento del cumplimiento de un contrato mercantil, aun cuando el fiador no sea comerciante. También se denomina afianzamiento mercantil.

B

Banco (art. 1 Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito): entidad de crédito cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia.

Banco de España (Ley 13/1994, de 1 de junio, de Autonomía del Banco de España): es una entidad de Derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que goza de autonomía respecto a la Administración General del Estado para el desempeño de su actividad y el cumplimiento de sus fines. Sus funciones, como banco central nacional, son:

- poseer y gestionar las reservas de divisas y metales preciosos no transferidas al Banco Central Europeo,
- promover el buen funcionamiento y estabilidad del sistema financiero y de los sistemas de pagos nacionales,
- poner en circulación la moneda metálica,
- prestar los servicios de tesorería y agente financiero de la Deuda Pública,
- asesorar al Gobierno, así como realizar los informes y estudios que resulten procedentes,
- elaborar y publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones y asistir al Banco Central Europeo en la recopilación de la información estadística necesaria para el cumplimiento de las funciones del Sistema Europeo de Bancos Centrales,
- contestar consultas de los interesados sobre el ejercicio de sus competencias ejecutivas en materia de supervisión e inspección de entidades.

El Banco de España, además, es miembro del Sistema Europeo de Bancos Centrales, para lo que participa en la definición y ejecución de la política monetaria de la zona euro, en las operaciones de cambio de divisas, en la promoción del correcto funcionamiento de los sistemas de pago, y en la emisión de billetes de curso legal.

Billete de transporte [Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea; Reglamento (UE) 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar; Reglamento (CE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril]: es un título en papel, impreso o en otro tipo de soporte duradero, que da derecho a entrar y ocupar un asiento en un medio de transporte público.

En el ámbito del **transporte aéreo**, el billete de pasaje es un documento nominativo e intransferible, que únicamente podrá ser utilizado en el viaje para el que fue expedido y en el lugar del avión que, en su caso, determine. Lo expide el transportista y forma parte del contrato de transporte; contendrá el lugar y fecha de emisión, el nombre y dirección del transportista, el punto de salida y destino, el nombre del pasajero, clase y precio del transporte, fecha y hora del viaje, y una indicación sumaria de la vía a seguir, así como de las escalas previstas.

En el ámbito del **transporte terrestre**, es el documento válido o prueba de un contrato de transporte; en él constará el nombre de la empresa titular de la concesión o autorización, el origen y destino del viaje, la fecha de emisión del billete y su precio –incluyendo el IVA– y la fecha de realización del servicio.

Bono social de electricidad (art. 45 Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico): tarifa eléctrica aplicable a consumidores vulnerables. Supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor de entre el 25 y el 40 % para aquellos consumidores que se encuentren en desempleo, ERTE o sufran circunstancias que les supongan una pérdida sustancial de ingresos.

Buena fe (art. 7.1 CC): conducta por la que el ejercicio de los derechos debe ajustarse a las normas éticas imperantes en la comunidad, y respetar los valores de moralidad, honestidad y lealtad en las relaciones de convivencia; se vulnera este principio cuando el ejercicio se haga desleal según las reglas que la conciencia social impone al tráfico jurídico.

Buena práctica bancaria: según el Banco de España, los criterios de buenas prácticas bancarias son una serie de pautas fijadas por el propio Banco de España que orientan el camino de las entidades hacia una gestión responsable, diligente y respetuosa con su clientela; no han de venir necesariamente impuestas por la normativa contractual o de supervisión, ni constituir un uso financiero, pero sí son razonablemente exigibles para con la clientela.

C

Caducidad: institución por la que un derecho se extingue a consecuencia del transcurso del plazo legalmente establecido para su ejercicio sin que éste se hubiera ejercitado. Conforme a la jurisprudencia del Tribunal Supremo, «es un modo de extinción de un derecho por el mero transcurso del tiempo señalado por la ley» (sentencia de 1 de junio de 1997).

Caja de ahorros (Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias): son entidades de crédito de carácter fundacional y finalidad social, cuya actividad financiera se orientará principalmente a la captación de fondos reembolsables y a la prestación de servicios bancarios y de inversión para clientes minoristas y pequeñas y medianas empresas. Dispondrán de una obra social, cuyos destinatarios serán los impositores, los empleados de la propia caja o colectivos necesitados, y se dedicará a fines de interés público de su territorio de implantación.

Cancelación de vuelos [Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos]: es la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza. En tal supuesto y concurriendo los requisitos establecidos en la normativa aplicable, se reconocen al viajero determinados derechos tales como la asistencia que precise, una indemnización de 250 a 600 € y el reembolso del precio pagado o un transporte alternativo.

Central de Información de Riesgos (CIRBE; art. 59 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero): es un servicio público que tiene por finalidad recabar, principalmente de las entidades financieras, datos e informaciones sobre los riesgos de crédito, para facilitar a esas mismas entidades datos necesarios para el ejercicio de su actividad. En la práctica supone que las entidades financieras están obligadas a declarar a la CIRBE aquellas operaciones de riesgo que realicen con su clientela; entre la información a facilitar está la identificación del prestatario, si el riesgo es directo o indirecto, tipo de producto financiero, fecha de inicio y vencimiento de la operación, importe, garantía, situación, etc.

Además de para la supervisión propia del Banco de España, la principal utilidad es que otras entidades financieras puedan también consultar la CIRBE cuando reciban solicitudes de crédito por parte de su clientela (y solo en tales casos), y así conocer la situación de endeudamiento del solicitante. En tal caso, la CIRBE informará a la entidad consultante sobre aquellas

operaciones que superen los 1.000 € para la última declaración mensual cerrada.

La administración y gestión de la CIRBE corresponde al Banco de España.

Centro Europeo del Consumidor en España (CEC): es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y el gobierno español para formar parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network), integrada por un total de 30 Centros Europeos de Consumidores de cada uno de los 27 Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia, y en su caso Reino Unido. Ofrece información, asistencia y asesoramiento gratuitos y personalizados a consumidores nacionales que tienen problemas con las transacciones realizadas en otro país de la red ECC-Net. El objetivo es ayudar a que los ciudadanos conozcan sus derechos como consumidores y que puedan aprovechar las ventajas que ofrece el mercado único.

Cláusula abusiva (art. 89 LGDCU): toda estipulación no negociada individualmente y toda aquélla práctica no consentida expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, cause, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En los términos de lo previsto en los arts. 85 a 90 LGDCU, son en todo caso abusivas las cláusulas que:

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas, pudiendo ser aplicable el resto del contrato siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas. También serán nulas y se tendrán por no puestas las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores.

Cláusula suelo: cláusula que limita a la baja la variación del tipo de interés pactado en un préstamo, habitualmente hipotecario; si la limitación fuese al alza, la cláusula sería «techo». Según la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013, para la validez de este tipo de cláusulas suelo es necesario que no incurran en las siguientes infracciones:

- a) creen la apariencia de un contrato de préstamo a interés variable en el que las

ABECEDARIO DEL CONSUMO

- oscilaciones a la baja del índice de referencia repercutirán en una disminución del precio del dinero;
- b) falta información suficiente de que se trata de un elemento definitorio del objeto principal del contrato;
 - c) creen la apariencia de que el suelo tiene como contraprestación inescindible la fijación de un techo;
 - d) ubicación entre una abrumadora cantidad de datos entre los que quedan enmascaradas y que diluyen la atención del consumidor;
 - e) ausencia de simulaciones de escenarios diversos, relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, en fase precontractual;
 - f) inexistencia de advertencia previa clara y comprensible sobre el coste comparativo con otros productos de la propia entidad.

Cobro indebido (art. 1895 a 1901 CC): cosa que se entrega indebidamente por error y recibida sin tener derecho a cobrar. Genera la obligación de restituirla por quien la haya recibido sin tener derecho a ello, disponiéndose para ello de un plazo de 5 años. Se presume que hubo error en el pago cuando se entregó una cosa que nunca se debió o que ya estaba pagada; pero aquel a quien se pida la devolución puede probar que la entrega se hizo a título de liberalidad o por otra causa justa.

Consumidor vulnerable (art. 3 LGDCU): persona física que, para sus relaciones de consumo y por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad. Las concretas condiciones para definir la situación de vulnerabilidad se determinarán allí donde se regulen los derechos que de forma específica se reconocen a este colectivo; por ejemplo:

- materia de suspensión de desahucios, que el solicitante esté en desempleo, ERTE o reducción de jornada por motivo de cuidados, y no perciba más de 1694,70 € mensuales en el mes anterior a la solicitud de la moratoria; es necesario, además, que la renta arrendaticia, más gastos y suministros básicos, sea igual o superior al 35 % de los ingresos netos que perciba el conjunto de miembros de la unidad familiar;
- en materia de suministro eléctrico, además de no estarse en el mercado libre (sino tener contratado el precio voluntario para el pequeño consumidor o PVPC), deben cumplirse con los requisitos personales, familiares y de renta establecidos (entre otros, renta anual máxima de entre 11.862,90 € y 19.771,50 €, según el número de menores, o ser familia numerosa); en tal caso, el consumidor vulnerable puede acceder a unos

descuentos que oscilan entre el 25 y el 40 %.

Concurso de acreedores (Ley Concursal): procedimiento judicial tendente al tratamiento eficiente de los bienes del concursado para satisfacer los créditos que deba. Se declarará en concurso quien se encuentre en situación de insolvencia, esto es, cuando no se pueda cumplir regularmente con las obligaciones asumidas. La declaración de concurso la podrá pedir el propio concursado o cualquiera de los acreedores, y se tramitará por el juzgado competente (Juzgado de Primera Instancia si el concursado es un particular, Juzgado de lo Mercantil si es una empresa).

Comercio electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico): contratación en la que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. No debe confundirse con la firma electrónica (datos electrónicos que permiten la firma de otros datos electrónicos) ni con la venta a distancia (venta sin la presencia física del comprador y del vendedor que no ha de ser necesariamente electrónica).

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC): es un organismo público con personalidad jurídica propia, independiente del Gobierno y sometido al control del Parlamento. Su función es garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios, así como velar por una regulación eficiente.

Compras (o contratación) a distancia (arts. 92 y siguientes LGDCU): son las celebradas por empresas con consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. La ley establece determinadas obligaciones de información previa y documentación de la operación, así como derechos específicos que no existen en otras formas de contratación (como el derecho de desistimiento, por ejemplo).

Contrato de seguro (Ley de Contrato de Seguro): aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al

asegurado. La prestación de la entidad aseguradora también puede consistir en el pago de un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. La compañía o entidad aseguradora es quien acepta el pago y asume el riesgo; el tomador es quien contrata el seguro con la entidad aseguradora y paga el precio (prima); y el asegurado (que puede coincidir o no con el tomador) es quien percibe la indemnización.

Culpa (o negligencia) (art. 1104, 1902 CC): según la RAE, la culpa es la omisión de la diligencia exigible a alguien, que implica que el hecho injusto o dañoso resultante motive su responsabilidad civil o penal. Esta omisión de la diligencia puede ser:

- contractual, si se produce en el marco del cumplimiento o incumplimiento de un contrato (por ejemplo, un transportista, sin querer, que golpea el paquete que transporta, averiándolo); consiste en la omisión de aquella diligencia que exija la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar; a falta de previsión expresa de cuál haya de ser la diligencia que ha de prestarse en un determinado cumplimiento, se exigirá la que correspondería a un buen padre de familia;
- extracontractual, si se produce fuera del ámbito de un contrato (por ejemplo, una negligencia médica en el servicio sanitario de urgencias); para que exista responsabilidad extracontractual han de concurrir cuatro requisitos:
 - a) acción u omisión objetivamente imputable al agente,
 - b) culpa o negligencia por parte del agente; en ocasiones (supuestos de responsabilidad objetiva) este requisito no es siempre exigible (por ejemplo responsabilidad del fabricante por productos defectuosos; o responsabilidad del progenitor sobre los daños causados por su hijo menor de edad),
 - c) realidad del daño causado, y
 - d) relación de causalidad entre la acción u omisión y el daño causado.

En ambos casos, responsabilidad contractual o responsabilidad extracontractual, se genera sobre el perjudicado el derecho a reclamar los daños y perjuicios, tanto emergentes como en su caso el lucro cesante (lo dejado de ganar, por ejemplo, por tener que dejar de trabajar).

D

Dación en pago (arts. 1156, 1157, 1175 CC): consiste en pagar una deuda entregando un bien; en palabras de la RAE, es la transmisión, al acreedor o a los acreedores, del dominio de una cosa en compensación de una deuda. Técnicamente, es una forma de extinción de las obligaciones (la del deudor de entregar o pagar algo) por la que el acreedor y el deudor pactan la transmisión de la propiedad por parte de este último de ciertos bienes a favor del primero, que los acepta en pago, quedando extinguida la obligación primitiva. Debe distinguirse de la cesión de bienes: en ésta, el acreedor asume la venta de ciertos bienes por encargo del deudor, para cobrarse lo que se le deba con el importe obtenido.

Debe tenerse en cuenta que el art. 1859 prohíbe en España el llamado pacto comisorio: «El acreedor no puede apropiarse las cosas dadas en prenda o hipoteca, ni disponer de ellas.» Esto significa que, por ejemplo, el impago de un préstamo hipotecario no permite a la entidad financiera acreedora apropiarse del inmueble sin más, aun estando ello pactado, sino que debe acudir a los Tribunales de Justicia para hacer valer los derechos derivados de la escritura de préstamo hipotecario. En el marco de la tramitación de ese procedimiento, sí podrá, previa tasación del inmueble, adjudicárselo en pago de lo que el cliente deba, pero siempre bajo el control y en los términos de las resoluciones judiciales que se dicten.

Dato de carácter personal (art. 4 RGPD): toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona. El nombre y apellidos de una persona es un dato personal, no lo sería una dirección postal, pues por sí sola no permite identificar a nadie.

Daños y perjuicios (arts. 1101, 1106, 1124, 1902 CC): menoscabo que a consecuencia de un suceso sufre una persona en sus bienes, en su propiedad, en su patrimonio o en su persona (ya físico o moral), y del cual ha de responder un tercero. Los daños y perjuicios pueden ser emergentes (valor de la pérdida sufrida por el perjudicado) o consistir en el lucro cesante (ganancias dejadas de obtener), patrimoniales o morales.

Defensor del Cliente (art. 29 Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero): entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en

el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros; es una figura propia de los procedimientos de reclamación tramitados en el marco de los servicios financieros (bancarios, de seguros y de inversión), que además es potestativa (solo es obligatoria la existencia de un Servicio de Atención al Cliente, ante el que debe plantearse la reclamación previamente al Defensor).

Denegación de embarque (Reglamento 261/2004): es el tradicional *overbooking* o sobreventa de billetes; técnicamente es la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. Como está probado que existe un número determinado de personas que no se presentan al vuelo a pesar de tener su correspondiente billete, se permite la venta de más billetes que plazas tiene el avión, pero si se presentan al vuelo más pasajeros que dichas plazas totales, la aerolínea podrá denegar el embarque al exceso; no obstante, deberá compensar al pasajero afectado con una indemnización de entre 250 y 600 € (en función de la distancia del trayecto), así como facilitar un vuelo alternativo (o el reembolso, a elección del viajero) y prestar la asistencia que el pasajero necesite.

Denuncia (arts. 259 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal): la acepción legal o técnica de la denuncia se refiere al documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito; se trata por tanto de un documento por el que se comunica a la policía, al Ministerio Fiscal o al Juzgado de Guardia la ocurrencia de unos hechos delictivos. Recibida tal comunicación, las autoridades le darán el curso que corresponda.

En materia de protección de los consumidores, la denuncia también puede consistir en la comunicación de una posible infracción de consumo a las autoridades competentes; por ejemplo, a la policía municipal por falta de hojas de reclamaciones de un establecimiento; o a los servicios autonómicos de consumo por la incorporación en un condicionado contractual de cláusulas abusivas. A estos últimos efectos, todas las administraciones autonómicas disponen de formularios que permiten a los consumidores comunicar las incidencias que tengan con las empresas con las que se relacionen, las que se tramitarán conforme al procedimiento que corresponda en cada caso.

Descubierto en cuenta corriente (arts. 1088 y siguientes CC; arts. 1254 y siguientes CC; sentencias del Tribunal Supremo de 2 de octubre y 9 de noviembre de 1984): es una apertura tácita de crédito que el banco acepta de su cliente, cuando éste realiza cargos en la cuenta corriente conociendo que su saldo es negativo. Permite al banco no solo recuperar el saldo sino además percibir los intereses y las comisiones pactadas en el contrato de cuenta corriente

en cuyo contexto se produce el descubierta.

Desistimiento (arts. 28 y siguientes LGDCU): es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la empresa o profesional con quien haya contratado, siempre que lo haga en el plazo establecido para ello. No es necesario que justifique su decisión, y su ejercicio no implicará penalización de ninguna clase.

El desistimiento no se le reconoce al consumidor en todos los contratos: sólo en aquellos en los que la ley así lo regula, por ejemplo en la contratación a distancia (por internet, fuera de establecimiento mercantil), en los contratos de crédito al consumo o en los financieros contratados a distancia, y en los de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, entre otros). También es posible que este derecho lo reconozca el empresario al consumidor de manera voluntaria, como política comercial para promover sus ventas o para mejorar los derechos de su clientela por encima del mínimo establecido en la ley.

Deudor (arts. 1088 y siguientes CC; arts. 1254 y siguientes CC; art. 1176 CC): es la persona que debe o está obligada a satisfacer una deuda. La deuda puede consistir en el pago de una cantidad, en la entrega de alguna cosa o en ejecutar alguna prestación. Si no se cumple en plazo, puede generar consecuencias adversas al deudor, como el pago de intereses.

El deudor tiene derecho a liberarse de su deuda; si el acreedor no colabora, puede adoptar una actitud activa, por ejemplo mediante la puesta a disposición o a través de una consignación notarial.

Devolución (arts. 1088 y siguientes CC; arts. 1254 y siguientes CC; art. 119 ter LGDCU): según la RAE, consiste en entregar al vendedor una compra por no estar conforme con ella, obteniendo el reintegro del dinero. El consumidor solo puede hacerlo en supuestos tasados, por ejemplo por tener reconocido un derecho de desistimiento o porque el producto tenga algún desperfecto (falta de conformidad) de tal entidad que, dentro de los supuestos legales, le permita recuperar el dinero y obligar al vendedor a aceptar el producto.

Dolo (art. 1269 CC): en derecho, el dolo es la voluntad maliciosa de engañar a alguien o de incumplir una obligación contraída; debe distinguirse del dolo penal, que es, en el marco de la comisión de delitos, la voluntad deliberada de cometer un delito a sabiendas de su ilicitud.

En el ámbito civil permite, cuando es grave, declarar la nulidad de los contratos en aquellos casos en que una parte utiliza palabras o maquinaciones insidiosas para inducir a otro a la celebración del contrato, de forma tal que sin dichas palabras o maquinaciones no lo hubiera hecho.

E

Ejecución: véase Juicio Ejecutivo

Electricidad / energía eléctrica / suministro eléctrico (Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica): el suministro eléctrico es la actividad por la que se transporta la electricidad hasta cada domicilio residencial. La actividad de transporte, distribución, comercialización y suministro al consumidor se regula en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, donde se especifican los plazos para el alta de las solicitudes de suministro, indemnizaciones por servicios defectuosos, etc.

Embargo (arts.584 y siguientes LEC; arts. 38 y 97 y siguientes LPACAP): es la retención de bienes por mandamiento de un juez u otra autoridad competente; según la Ley de Enjuiciamiento Civil, la finalidad del embargo es asegurar o dar cumplimiento a las sentencias de condena a la entrega de cantidades de dinero o de frutos, rentas o cosas fungibles.

La administración pública (el Estado, las Comunidades Autónomas, los municipios, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, etc.) también puede decretar embargos sin necesidad de autorización judicial, previa tramitación del procedimiento correspondiente.

La Ley señala determinados bienes como inembargables, entre otros:

- el mobiliario y el menaje de la casa, así como las ropas propias y de la familia, en lo que no pueda considerarse superfluo. En general, aquellos bienes como alimentos, combustible y otros que, a juicio del tribunal, resulten imprescindibles para que el deudor y las personas de él dependientes puedan atender con razonable dignidad a su subsistencia;
- los libros e instrumentos necesarios para el ejercicio de la profesión, arte u oficio a que se dedique el deudor, cuando su valor no guarde proporción con la cuantía de la deuda reclamada;
- las cantidades expresamente declaradas inembargables por Ley, entre las que se encuentra el salario, sueldo, pensión, retribución o su equivalente, que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional, y para cada tramo sucesivo de salario mínimo interprofesional un porcentaje que oscila del 30 al 75 %.

Empresario: es la persona titular o propietaria o directivo de una industria, negocio o empresa. Puede ser profesional o no (según que deba pertenecer a un colegio profesional para su ejercicio), y puede desempeñarse esa actividad por sí mismo (persona física) o mediante una sociedad mercantil (persona jurídica con forma de sociedad limitada o anónima).

Entidad de pago (Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera): persona jurídica con autorización para prestar y ejecutar en toda la Unión Europea cualquiera de los siguientes servicios de pago:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
 - 1º. Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2º. Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3º. Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
 - 1º. Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2º. Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3º. Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
- f) El envío de dinero.
- g) Los servicios de iniciación de pagos.
- h) Los servicios de información sobre cuentas.

Entidad financiera (Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito; art. 7 Ley 22/2014, de 12 de noviembre): tienen tal consideración, entre otras:

- a) las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito,

ABECEDARIO DEL CONSUMO

- b) las empresas de concesión de préstamos o créditos hipotecarios o dedicadas a la intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito con consumidores,
- c) empresas de servicios de inversión (dedicadas a operar con valores bursátiles u otros instrumentos similares, más o menos complejos)
- d) entidades aseguradoras y reaseguradoras,
- e) sociedades de inversión colectiva, financieras o no financieras,
- f) sociedades de garantía recíproca,
- g) entidades de dinero electrónico,
- h) entidades de pago.

Dentro de las entidades financieras se encuentran las entidades de crédito, tipo de entidad financiera que además de dar dinero en préstamo, puede captar fondos del público para ello.

Debe tenerse en cuenta que para dar dinero en préstamo no es necesario estar legalmente constituido como entidad financiera o de crédito, si bien si el destino es la adquisición de vivienda y la actividad se realiza de manera profesional, el prestamista deberá constar inscrito en el registro del art. 3 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

Entrega (art. 66 bis LGDCU): es la transmisión de la posesión material del bien por parte del empresario al consumidor. Salvo pacto en contrario se realizará en el plazo de 30 días desde la celebración del contrato.

Equipaje [arts. 17 y 22 y demás concordantes del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999; arts. 97 y siguientes de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea; art. 7 del Reglamento (UE) 181/2011 del Parlamento Europeo y del consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar; art. 11 del Reglamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril; art. 298 de la Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima]: son los enseres o conjunto de cosas que una persona lleva consigo cuando viaja o se traslada de un lugar a otro. La responsabilidad de la empresa transportista (compañía aérea, de transporte terrestre –tren, autobús– o marítimo) se extiende, por lo común, al equipaje facturado, no al de mano. Cada normativa sectorial y el propio contrato de transporte establecen las condiciones del equipaje de mano y facturado, así como los límites y condiciones para los supuestos de pérdida, rotura o retraso en la entrega del equipaje al viajero.

Existe, además, la posibilidad de suscribir un seguro que amplíe la responsabilidad de la empresa transportista.

Establecimiento financiero de crédito (arts. 6 y siguientes de la Ley 5/2015, de 27 de abril; Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito): son empresas que, sin tener la consideración de entidad de crédito, se dedican con carácter profesional i) a la concesión de préstamos y créditos, ii) al arrendamiento financiero, iii) a la concesión de avales y garantías, o iv) a la concesión de hipotecas inversas, entre otras actividades.

No pueden captar fondos del público y, al estar inscritas en un registro especial, están sujetas a la supervisión del Banco de España. Tienen reservada la denominación de «establecimiento financiero de crédito» o su abreviatura «EFC».

Estafa (art. 248 CP): comúnmente nos podemos referir como estafa a cualquier engaño sufrido, aunque técnicamente es un tipo de delito. Según la RAE, es un delito consistente en provocar un perjuicio patrimonial a alguien mediante engaño y con ánimo de lucro. Según el Código Penal, cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizan engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno. Los requisitos, por tanto, para que se produzca una estafa en términos penales son tres: i) perjuicio patrimonial propio o de tercero, ii) engaño (precedente o concurrente; bastante; y esencial) y iii) ánimo de lucro en quien lo comete.

Etiqueta (Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios; Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios): es aquella información relativa a un producto que preceptivamente debe acompañar a este cuando se presenta para la venta al consumidor. Existe normativa general para productos industriales o alimenticios, así como normativa específica para determinados sectores o actividades: por ejemplo la relativa a la indicación de precios, información medioambiental, vehículos, medicamentos, etc.

F

Fabricante (art. 5 LGDCU): es el productor de los bienes puestos a disposición del consumidor. A efectos legales y de protección del consumidor, tendrá también esta consideración el importador del bien en la Unión Europea, así como cualquier persona que se presente como tal en el bien, en el envase, en el envoltorio o en cualquier otro elemento de protección o presentación, o su nombre, marca u otro signo distintivo.

Factura (Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación): documento de carácter principalmente fiscal donde se detallan los artículos vendidos o los servicios realizados, junto con su precio, y que se entrega al cliente para exigir su pago. Es obligatorio expedirla por cada una de las operaciones que realicen los empresarios o profesionales por las entregas de bienes o prestaciones de servicios que realicen en el desarrollo de su actividad; contablemente y como regla general han de expedirse, cuestión distinta es que se entreguen o no a sus clientes por las operaciones que realicen.

La factura, si el importe de la operación que documenta no supera los 3.000 €, puede ser simplificada, de modo que los datos en ella consignados no son tan exhaustivos.

Fianza (o aval) (art. 1822 CC): obligación que se asume para pagar o cumplir por un tercero, en el caso de no hacerlo éste.

Fichero de impagados (art. 20 LOPDP): también denominados ficheros o registros de solvencia patrimonial, son sistemas comunes de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito. Para que el tratamiento de datos de esta naturaleza sea legal es necesario:

- a) Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.
- b) Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes.
- c) Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.

- d) Que la entidad que mantenga el sistema de información crediticia con datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito notifique al afectado la inclusión de tales datos y le informe sobre la posibilidad de ejercitar los derechos establecidos en el RGPD dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.
- e) Que los datos únicamente se mantengan en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, financiera o de crédito.
- f) Que los datos referidos a un deudor determinado solamente puedan ser consultados cuando quien consulte el sistema mantuviese una relación contractual con el afectado que implique el abono de una cuantía pecuniaria o este le hubiera solicitado la celebración de un contrato que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica, como sucede, entre otros supuestos, en los previstos en la legislación de contratos de crédito al consumo y de contratos de crédito inmobiliario.
- g) Que, en el caso de que se denegase la solicitud de celebración del contrato, o éste no llegara a celebrarse, como consecuencia de la consulta efectuada, quien haya consultado el sistema informe al afectado del resultado de dicha consulta.

Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito): entidad con personalidad jurídica propia cuya finalidad es garantizar los depósitos confiados por la clientela a las entidades de crédito, con un límite de 100.000 por depositante y entidad. Todas las entidades de crédito españolas están obligadas a permanecer al Fondo de Garantía de Depósitos, que responderá frente a la clientela hasta el importe indicado en caso de que la entidad depositante haya sido declarada o se le tenga judicialmente por solicitada la declaración en concurso de acreedores.

Fuerza mayor (art. 1105 CC): es un acontecimiento extraordinario que se desata desde el exterior, imprevisible, y que no hubiera sido posible evitar aun aplicando la mayor diligencia. La fuerza mayor exige, para apreciar la concurrencia de tal circunstancia, que además de imprevisible sea inevitable o irresistible.

Si dadas unas determinadas circunstancias se considera que una obligación no puede cumplirse por concurrir fuerza mayor, se entiende que se suspende la exigibilidad de la obligación y que no hay que pagar daños y perjuicios por no poder cumplirla, pero ello no significa que el deudor se haya librado para siempre de su obligación de cumplir lo que le incumbe.

Los efectos de la fuerza mayor son los mismos que los del caso fortuito, siendo que la diferencia entre ambos es que si la fuerza mayor es inevitable (y se prevea o no, no se pueden impedir sus efectos), el caso fortuito es tan imprevisible que de existir, tampoco generaría responsabilidad sobre el deudor.

Falta de conformidad (arts. 115 y siguientes LGDCU): para que un bien sea conforme con el contrato debe reunir una serie de requisitos, de carácter tanto subjetivo como objetivo:

A. Subjetivos:

- Si se ajustan a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad, y poseen la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características establecidas en el contrato.
- Si son aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite, y siempre que hayan sido puestos en conocimiento del empresario, y respecto de los cuales éste haya expresado su aceptación.
- Si son entregados con todos sus accesorios, instrucciones y asistencia establecidos en el contrato.
- Si son suministrados con las actualizaciones señaladas en el contrato.

B. Objetivos:

- Si son aptos para los fines a los que normalmente se destinan bienes del mismo tipo.
- Si poseen la calidad y se corresponden con la muestra o modelo del bien.
- Si se entregan con los accesorios, embalaje e instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir.
- Si presenta la cantidad y posee las cualidades y otras características de bienes del mismo tipo.

Si se manifiesta la ausencia de alguno de estos requisitos en los plazos previstos legalmente (hasta 3 años desde la entrega), el consumidor podrá hacer valer alguno de los derechos que le asisten (reparación, sustitución, devolución o rebaja en el precio).

Franquiciado / franquiciador (art. 62 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista): el franquiciador es el empresario que cede a otro, llamado franquiciado, el derecho de explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios. Está asociado a una marca común bajo la que operan todos los franquiciados, y lo normal es que el consumidor desconozca si el establecimiento se explota o no en régimen de franquicia. Tampoco afecta sustancialmente a los derechos del consumidor, pues siempre podrá –de ser el caso– reclamar al franquiciado, que es con quien se relaciona, y excepcionalmente al franquiciador.

Firmeza (art. 207.2 LEC): son resoluciones firmes aquellas contra las que no cabe recurso alguno, ya sea porque ninguna ley lo prevé, ya sea porque haya transcurrido el plazo para haberlo presentado.

G

Garantía (arts. 114 y ss. LGDCU; art. 17 LOE): según la RAE, es el compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería. Para los bienes muebles nuevos vendidos a partir del 1 de enero de 2022, el plazo de garantía es de tres años; y de 2 años para los vendidos con anterioridad, y el derecho del consumidor no alcanza solo a la reparación sino también a la sustitución del producto, a la devolución del dinero o a su reducción. Los bienes muebles de segunda mano no pueden tener un plazo de garantía inferior al año. Las viviendas nuevas tienen un plazo de garantía de 10, 3 o 1 año según que los desperfectos sean, respectivamente, estructurales, de habitabilidad o de acabado. Los plazos de garantía empiezan a correr desde la entrega del bien.

Además de la garantía mínima legalmente obligatoria, los vendedores o los productores pueden ofrecer una garantía comercial que reconozca al consumidor derechos adicionales a los que la normativa ya le reconoce; por ejemplo, un vehículo al que se le conceden 5 años de garantía; el plazo de garantía adicional al mínimo puede estar sujeto a las condiciones que establezca el garante.

H

Hipoteca (art. 1874 y ss. CC; Ley Hipotecaria –Decreto de 8 de febrero de 1946–): es un derecho real de garantía por el cual un bien inmueble queda sujeto (o afecto) directa e inmediatamente al cumplimiento de otra obligación (generalmente un préstamo) para cuya seguridad fue constituida. De este modo, si la hipoteca se constituyó en garantía de un crédito, aunque la vivienda hipotecada se transmita, el nuevo comprador asumirá la garantía por la que el inmueble responde hasta que la hipoteca no sea cancelada.

I

Indemnización (art. 1101, 1106, 1124, 1902 CC): cuantía económica con la que se resarce o compensa un daño (véase *daños y perjuicios*). En el marco de las reclamaciones de consumo, la indemnización tiene un carácter más reparador que punitivo o sancionador; por ello debe distinguirse de las sanciones o multas, las cuales sí tienen la finalidad de evitar la comisión de infracciones y el beneficiario del importe de la multa (que no indemnización) es la administración pública, no los posibles perjudicados. La indemnización compensa los daños:

- patrimoniales: menoscabo valorable en dinero sobre los intereses patrimoniales del perjudicado;
- no patrimoniales: su valoración en dinero no tiene una base de equivalencia, por cuanto afectan a elementos o intereses de difícil valoración (por ejemplo, daños morales).

Información precontractual (art. 20 LGDCU): práctica comercial que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, facilita al consumidor los detalles sobre los productos o servicios necesarios para tomar una decisión sobre la contratación. Esta información precontractual deberá contener, al menos: i) el nombre y domicilio del empresario responsable de la oferta comercial; ii) las características esenciales del bien o servicio; iii) el precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando en su caso los incrementos, descuentos o gastos adicionales; iv) la forma de pago y los plazos de entrega o ejecución del contrato; v) la existencia en su caso del derecho de desistimiento; y vi) tratándose de bienes o servicios ofrecidos en Internet, si el oferente tiene la condición de empresario o no.

Infracción de consumo (arts. 46 52 ter LGDCU; Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria): vulneración de la normativa protectora de los consumidores y usuarios por parte de empresarios o profesionales que, previa la tramitación de un expediente administrativo, finalizaría con la imposición de una sanción económica y, en su caso, medidas accesorias (por ejemplo, comiso de bienes, publicidad de la sanción o imposición de indemnizaciones económicas a los perjudicados).

Inspección de Consumo: órgano de la administración pública encargado de hacer cumplir la normativa protectora de los consumidores y usuarios y, en su caso, tramitar los procedimientos, sancionadores o no, tendentes a ello. Por lo común, dicha Inspección es ejercida por las comunidades autónomas y entidades locales.

J

Juicio verbal (art. 250 LEC): proceso declarativo que, en contraposición al juicio ordinario, está reservado a materias o cuantías de menor entidad o que requieren de mayor agilidad. Por razón de la cuantía, está reservado a procedimientos en los que se reclame menos de 6.000 euros. En esencia, se inicia mediante demanda, que se da traslado al demandado para que la conteste en el plazo de 10 días. Si alguna de las partes lo pide o el Tribunal considerase procedente su celebración, se citará a las partes a una vista en la que se alegará lo que a cada parte convenga y se celebrará la prueba que cada parte proponga: documentos, testigos, peritos, interrogatorio de la otra parte, etc. Tras ello, el Juzgado dictará la sentencia que, de superar la cuantía en litigio los 3.000 €, podrá recurrirse en apelación ante la Audiencia Provincial.

Juicio ordinario (art. 249 LEC): proceso declarativo que, en contraposición al juicio verbal, está reservado a materias o cuantías de mayor entidad que las del juicio verbal. Por razón de la cuantía, está reservado a procedimientos en los que se reclame más de 6.000 euros. En esencia, se inicia mediante demanda, que se da traslado al demandado para que la conteste en el plazo de 20 días. Se convoca a las partes a una audiencia previa en la que se busca que las partes alcancen un acuerdo que evite el juicio, examinar las cuestiones procesales que impidieran continuar el juicio, fijar su objeto y proponer y admitir la prueba. El juicio se celebra en una nueva vista donde se practica la prueba admitida, tras lo cual se dicta sentencia, recurrible en apelación ante la Audiencia Provincial.

Juicio ejecutivo (arts. 517 y siguientes LEC): la Constitución establece que solo a los Juzgados y Tribunales corresponde juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Esto significa que existen dos pasos: el declarativo previo (tramitado conforme a las reglas del juicio verbal o del juicio ordinario) y en el que se reconozca el derecho que se pretende (devolver el dinero, reparar un producto, extinguir una obligación, etc.), y el ejecutivo para el caso de que la parte condenada no cumpla lo que se le haya ordenado. Se inicia mediante una demanda que, de ser admitida, tiene limitadas las posibilidades de oposición, procediendo el Juzgado a embargar y detraer del patrimonio del ejecutado la condena a la parte favorecida por la sentencia. No disponer de patrimonio suficiente para el pago no supone prisión para la parte condenada, salvo que se haya cometido un delito.

L

Laudo (Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje): es la decisión o fallo dictado por los árbitros (o amigables componedores), y que pone fin al procedimiento arbitral. Si la sentencia es la decisión que toma un juez, el laudo es la que dicta un árbitro a quien las partes (en lugar de a un juez) han decidido someter la resolución de su conflicto.

M

Marca [Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas; Reglamento (UE) 2017/1001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, sobre la marca de la Unión Europea]: propiedad industrial por medio de la cual se protege la propiedad sobre un nombre o un distintivo (logotipo), que permite al titular distinguirse de sus competidores en el mercado. Impide su uso a otros competidores no autorizados.

Podrán constituir marcas todos los signos, especialmente las palabras, incluidos los nombres de personas, los dibujos, las letras, las cifras, los colores, la forma del producto o de su embalaje, o los sonidos, a condición de que tales signos sean apropiados para:

- a) distinguir los productos o los servicios de una empresa de los de otras empresas y
- b) ser representados en el Registro de Marcas de manera tal que permita a las autoridades competentes y al público en general determinar el objeto claro y preciso de la protección otorgada a su titular.

Marcado CE: marcado por el que el fabricante indica que el producto es conforme a los requisitos aplicables establecidos en la legislación comunitaria de armonización que prevé su colocación.

Ministerio de Consumo: es el Departamento de la Administración General del Estado al que le corresponde la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de consumo y protección de los consumidores y de juego.

Bajo la superior dirección de la persona titular del Departamento, desarrolla las funciones que legalmente le corresponden a través de los órganos directivos siguientes:

- a) La Secretaría General de Consumo y Juego.
- b) La Subsecretaría de Consumo.

N

Nombre comercial (Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas): es todo signo susceptible de representación gráfica que identifica a una empresa en el tráfico mercantil y que sirve para distinguirla de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares. Si la marca identifica el producto, el nombre comercial identifica el establecimiento o la empresa que lo comercializa. Pueden ser objeto de registro como nombre comercial los nombres patronímicos, las razones sociales y las denominaciones de las personas jurídicas; las denominaciones de fantasía; las denominaciones alusivas al objeto de la actividad empresarial; los anagramas y logotipos; las imágenes, figuras y dibujos; o cualquier combinación de los signos que, con carácter enunciativo, se mencionan en los apartados anteriores.

Novación (art. 1203 y siguientes CC): modificación de las obligaciones por la variación de su objeto o condiciones principales, o por la sustitución del deudor o del acreedor por un tercero. En materia de relaciones de consumo, se suele hablar de novación o subrogación en los casos de cambio de acreedor hipotecario: para mejorar las condiciones de un préstamo, cuya duración es muy prolongada en el tiempo, el cliente puede buscar un segundo banco que pague el capital pendiente al primero y se coloque en la posición prestamista de éste, aplicando las nuevas (y mejores) condiciones.

O

Obligación de contratación o de venta (art. 9 LOCM): obligación que tienen los comerciantes de vender los artículos expuestos para la venta en sus establecimientos a quienes cumplan las condiciones previstas para su adquisición; las comunidades autónomas suelen recoger en su normativa regional que es infracción en materia de consumo la negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora del servicio.

Oferta conjunta (art. 34 LOCM): oferta como una unidad de contratación de dos o más clases o unidades de artículos. Está prohibida salvo que:

- a) exista una relación funcional entre los artículos ofertados,
- b) sea práctica comercial común vender ciertos artículos en cantidades superiores a un determinado mínimo,
- c) se ofrezca, simultáneamente, la posibilidad de adquirir los artículos por separado y a su precio habitual, o
- d) se trate de lotes o grupos de artículos presentados conjuntamente por razones estéticas o para ser destinados a la realización de obsequios.

P

Producto defectuoso (art. 137 LGDCU): aquel que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación. Un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie; y no se considerará defectuoso por el único hecho de que con posterioridad se comercialice de forma más perfeccionada.

Producto seguro [art. 2.a) del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos]: aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas.

Producto vacacional de larga duración (art. 3 LATBIUT): aquel que, mediante el correspondiente contrato, otorga al consumidor un derecho de duración superior a un año en virtud del cual adquiere, a título oneroso, esencialmente el derecho a obtener descuentos u otras ventajas respecto de su alojamiento, de forma aislada o en combinación con viajes u otros servicios.

Productor (art. 5 y 138 LGDCU): fabricante del bien o prestador del servicio o su intermediario, o importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien (ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación), o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

Además, y a los efectos de determinar la responsabilidad derivada de productos defectuosos, se considera productor al fabricante o importador en la Unión Europea de un producto terminado, de cualquier elemento integrado en un producto terminado o de una materia prima. A estos mismos efectos y para el caso de que el productor no pueda ser identificado, será considerado como tal el proveedor del producto, a menos que, dentro del plazo de tres meses, indique perjudicado la identidad del productor o de quien le hubiera suministrado o facilitado a él dicho producto. La misma regla será de aplicación en el caso de un producto importado, si el producto no indica el nombre del importador, aun cuando se indique el nombre del fabricante.

Profesional colegiado (Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales): aquélla para cuyo desempeño se requiere titulación universitaria oficial, o titulación profesional para cuyo ejercicio sea necesario acreditar una titulación universitaria oficial, e inscripción en el correspondiente Colegio Profesional. El profesional podrá agruparse con otros socios, en cuyo caso la prestación se realizará a través de una sociedad profesional, con respeto a los requisitos establecidos en su normativa reguladora.

Proveedor (art. 7 LGDCU): empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

Práctica comercial desleal (art. 4 LCD): en materia de relaciones con consumidores y usuarios, se reputa como tal todo comportamiento contrario a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado, que distorsione o pueda distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio (o del miembro

medio del grupo destinatario de la práctica, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores). La ley enumera una serie de conductas tipo que se tienen por desleales para con los consumidores.

R

Reclamación: acto de oposición o contradicción contra algo que se considera injusto, o no se consiente; en materia de relaciones consumo, es el que interpone un consumidor para exigir lo que entiende le corresponde. Puede interponerla presencialmente, o por comunicación postal o electrónica; personalmente o a través de un representante; o directamente ante el establecimiento o ante una oficina pública o privada de protección del consumidor.

Recurso: petición motivada para que se dicte una resolución que sustituya a otra que se impugna. Puede ser judicial, si lo que se impugna es una disposición dictada en el marco de un proceso jurisdiccional; o administrativo, si se interpusiese en un proceso de tal naturaleza.

Redondeo (art. 85 LGDCU; disposición adicional duodécima de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero): supone prescindir, en cantidades, de pequeñas diferencias en más o en menos, para tener en cuenta solamente unidades de orden superior. En materia de relaciones de consumo, es abusivo si se incorpora como cláusula a un contrato que lo prevea al alza para bienes o servicios no usados o consumidos de manera efectiva. Superando los demás criterios de transparencia establecidos normativamente, en materia de contratos financieros se limita el redondeo del tipo de interés al extremo del intervalo pactado más próximo, sin que éste pueda sobrepasar al octavo de punto.

S

Sanción (arts. 49 y 50 LGDCU; Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria): es la pena que una ley o un reglamento establece para sus infractores. La infracción es el incumplimiento que genera una consecuencia adversa para el infractor, y dicha

consecuencia adversa es la sanción. Incumplir determinadas normas en materia de protección de los consumidores y usuarios implica la imposición para el causante de sanciones económicas de cuantía variable en función de la gravedad de los hechos, desde 150 a 1.000.000 de euros, o hasta entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido. Además de las sanciones económicas, existen otras de naturaleza accesoria como el comiso de las mercancías objeto de infracción, la publicidad de la sanción, el cierre temporal del establecimiento o la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original.

Segunda oportunidad (arts. 486 y ss. de la Ley Concursal): también conocida como exoneración del pasivo insatisfecho, significa la posibilidad que tiene el deudor insolvente de declararse en concurso de acreedores y obtener, previa tramitación del procedimiento correspondiente y del cumplimiento de los diversos requisitos establecidos, una resolución judicial por la que los acreedores no podrán iniciar acciones de reclamación para el cobro de las deudas.

Servicio a domicilio: contrato por el cual una empresa o profesional realiza unas prestaciones en la vivienda del consumidor; no existe una regulación específica para este tipo de servicios a nivel estatal por lo que, además de las normas generales, existen disposiciones autonómicas que regulan este tipo de servicios reconociendo, entre otros, el derecho a la existencia de un presupuesto previo y a la previsión en el contrato o en la factura de la garantía reconocida al cliente.

Servicio de atención al cliente (art. 21 LGDCU): servicio por el cual las empresas aseguran a su clientela que ésta tenga constancia de sus quejas y reclamaciones; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos; y pueda obtener la devolución equitativa del precio en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. El servicio permitirá que el cliente tenga constancia de su reclamación mediante la entrega de una clave identificativa o un justificante por escrito, y facilitará una respuesta en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

T

Tara (art. 28 LOCM): es un defecto, generalmente de menor entidad, que disminuye el valor del producto. Se permite la venta de este tipo de productos, bajo la denominación más general de venta de saldos, cuyo valor de mercado aparece manifiestamente disminuido a causa de algún deterioro o desperfecto. Esta venta ha de anunciarse necesariamente como «venta de saldos» o «venta de restos», y cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

Tarjeta bancaria (Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera): tarjeta electrónica que permite al titular el pago sin dinero en efectivo; dicho pago puede ser mediante la presentación física de la tarjeta o por la facilitación de la numeración en ella contenida a la pasarela de pago del comercio.

U

Usura (Ley de 23 de julio de 1908 sobre nulidad de los contratos de préstamos usurarios): actividad por la cual un contrato de préstamo estipula un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso o en condiciones tales que resulte aquél leonino, habiendo motivos para estimar que ha sido aceptado por el prestatario a causa de su situación angustiosa, de su inexperiencia o de lo limitado de sus facultades mentales. Si un juez declara un préstamo como usurario, el deudor solo vendrá obligado a reembolsar el capital recibido, teniendo incluso derecho a recuperar lo pagado que exceda del capital prestado.

V

Vivienda habitual: la fijada por un consumidor para ser habitada de manera estable o permanente. Es un bien catalogado como de naturaleza duradera y uso común, ordinario y generalizado a los efectos de las medidas específicas previstas en la LGDCU (Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre).

Venta a pérdida (art. 14 LOCM; art. 17 LCD): también conocida como *dumping*, es la realizada a un precio inferior al de la compra. Aunque la fijación de precios es libre, esta práctica se reputa desleal cuando induzca a error sobre el nivel de precios del mismo establecimiento, tenga por efecto desacreditar un producto o establecimiento ajeno, o forme parte de una estrategia encaminada a eliminar del mercado a un competidor.

Federación de Consumidores y Usuarios CECU
Área Jurídica. Junio de 2022.

Bibliografía

Fuente: elaboración propia, *Enciclopedia Jurídica* (ed. La Ley 2008-2009), Diccionario de la Real Academia Española, www.cnmc.es y www.bde.es.

Leyenda normativa:

- CE: Constitución española
- LGDCU: 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
- LCGC: Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
- LOPJ: Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial
- LEC: Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil
- LOE: Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación
- CC: Código civil (Real Decreto de 24 de julio de 1889)
- LCS: Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
- LOCM: Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista
- LJV: Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria
- LA: Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje
- LAU: Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos
- RD 899/2009: 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
- LCATBUT: Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias
- LCDSF: Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores
- LPACAP: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- RD 1457/1986: Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes
- LCD: Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal
- RD 58/1988: Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico
- RGPD: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- LOPDP: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento 261/2004: Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91
- Ley Concursal: Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.
- CP: Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).