

ÍNDICE

0. [INAUGURACIÓN CONGRESO](#)
1. [RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DEL CONFLICTO EN MATERIA DE CONTRATACIÓN FINANCIERA](#)
2. [DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. NUEVAS VIAS DE INTERVENCIÓN](#)
3. [ASPECTOS PROCESALES DE LA NUEVA LEY DE CONTRATOS INMOBILIARIOS](#)
4. [CIERRE DE NEGOCIO Y CONTRATOS VINCULADOS: IDENTICAL, LA HISTORIA SE REPITE. PAUTAS PARA DEFENSA DEL AFECTADO](#)
5. [EL MERCADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO](#)
6. [REQUISITOS FORMALES EN LA CONTRATACIÓN ELECTRONICA CON CONSUMIDORES](#)
7. [ACCIONES DEL BANCO POPULAR](#)
8. [EL VALOR DE LA TRANSPARENCIA](#)
9. [FISCALIA. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR](#)
10. [INCUMPLIMIENTOS Y DEUDAS GENERADAS EN LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA](#)
11. [TALLER PRACTICO SEGUNDA OPORTUNIDAD CONSISTENTE EN EL ANÁLISIS DE UN SUPUESTO PRÁCTICO CON REDACCIÓN DE DOCUMENTOS](#)
12. [DEFENSA EFICAZ DEL USUARIO DE TRANSPORTE AÉREO](#)
13. [CONCLUSIONES](#)



ILUSTRE COLEGIO
DE ABOGADOS
DE MADRID



GOBIERNO DE ESPAÑA
Ministerio de Justicia

Per a més informació
i inscripcions
www.icab.cat

Organizado por la Sección de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y la Asociación Española de Derecho de Consumo.

INAUGURACIÓN CONGRESO

M^a Eugènia Gay Rosell. Decana del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Dio la bienvenida a todos y todas al Congreso. Mencionó que era un gusto inaugurar un congreso como el que se iba a inaugurar junto al Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, el Presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo y junto a todos los asistentes.

Afirmó que para ella suponía un privilegio inaugurar una jornada llena de amigos como se había podido ver antes de inaugurarse el Congreso, dado que la gente estaba en un ambiente muy tranquilo, pues se palpaba la ilusión con la que se había organizado el congreso, junto al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Mencionó que se iban a tratar muchos temas y se explicaría la historia del Congreso, porque a pesar de breve, también intensa.

Explicó que en noviembre de 2017 se celebró el [I Congreso Nacional de Derecho de Consumo](#) organizado por la Asociación Española de Derecho de Consumo, al que asistieron desde la Junta de Gobierno del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, con mucho nivel y habían querido recoger esta estela, para poder ser conscientes todos de la importancia de la profesión y además crear entre compañeros un espacio de dialogo y concordia para poder darle relevancia al Derecho de Consumo.

Agradeció a la Sección de Derecho de Consumo que trabajara de manera tan intensa, palabras dedicadas de todo corazón.

Avanzó que se iban a tratar temas que iban a invitar a la reflexión sobre muchos aspectos, sin tampoco abordar unos más que otros, no obstante, destacó que era importante que se hablara del tema de la resolución extrajudicial de conflictos.

Continuó diciendo que la adaptación de la [Directiva 93/13/CEE](#) en materia de consumidores era importante, pero también lo era la mediación, dado que era una forma de resolución de conflictos que no nos llevaba a la jurisdicción ordinaria, sino que nos permitía resolver los asuntos de una manera más pacífica y eficaz.

También expuso que se trataría la [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario](#), que entraría en vigor en tres meses y los abogados deberían estar preparados para afrontarlo, así como la problemática que presentaba iDental, más concretamente, los problemas que tenían los consumidores en su vertiente colectiva.

Por último, mencionó que se hablaría del Derecho de Consumo desde el punto de vista la Fiscalía y también del [Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social](#), tema de especial relevancia para el Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, para hacer ver a los abogados que se pueden llevar asuntos de este tipo para defender de la mejor manera a la consumidores.

Concluyó dando las gracias a todos los que habían venido al Congreso, dando la palabra a Eugenio Ribón Seisdedos, presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Eugenio Ribón Seisdedos. Abogado y Presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Inició su intervención destacando que la historia del Congreso de Consumo era una historia de entusiasmo, de vocación por el servicio público y de ganas de trabajar por el consumidor. Una suma del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Continuó exponiendo que un año atrás la Asociación Española de Derecho de Consumo había celebrado el Congreso de Consumo en Madrid y un año después, el Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona realizó su primer congreso, en el que también tuvo ocasión de participar la Asociación.

Destacó que era el primero Congreso de Consumo celebrado de manera conjunta, junto al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, la Asociación Española de Derecho de Consumo y

además el Colegio de Abogados de Madrid, reuniendo cerca de 300 juristas interesados en la materia para compartir experiencias.

Para el ponente, los abogados de consumo ya no estaban solos, formando un grupo consolidado en el que trabajar de manera conjunta. Expuso las siguientes palabras adulando a la profesión;

Abogar a los consumidores es ir contra quien te supera en número, pero con la convicción de que estas defendiendo al más débil. Abogar, es enamorarse de la luna y hacerla compañera de las noches de soledad. Abogar es creer que se puede cambiar el mundo y conseguiremos cambiar la doctrina de la renuncia a acciones legales, conseguiremos que los consumidores recuperen la totalidad de los gastos y abogar es creer que los sueños son posibles, aunque haya jurisprudencia contradictoria a nuestras pretensiones, a la luz de las resoluciones del TJUE. Abogar es estudiar la ley para mejorar el mundo, luchar por la justicia y si aquella no se compadece por la norma, luchar con los consumidores para conseguirlo, para dejarles a nuestros hijos una sociedad mejor.

Finalmente, agradeció a todos la asistencia y de modo muy especial, dio las gracias a los Decanos la extraordinaria bienvenida que habían dado, Congreso que no sería posible sin ellos.

José María Alonso Puig. Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Expresó su agradecimiento a M^a Eugenia Gay Rosell, Cristina Vallejo Ros, Jesús Sánchez García y Eugenio Ribón Seisdedos, por la organización del segundo Congreso de Derecho de Consumo, siendo un verdadero placer para éste, estar presente en representación del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y haciendo constar que había muchos compañeros de Madrid que se habían desplazado para asistir al Congreso.

Para el Decano era un placer estar presente porque el segundo Congreso se incardinaba en un proyecto conjunto que tenían el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, proyecto de unión y trabajo conjunto y de entendimiento porque las necesidades y preocupaciones, inquietudes y la forma de entender y ver la abogacía, eran las mismas.

Continuó exponiendo que juntos representaban prácticamente a la mitad de la abogacía española y juntos podían hacer muchas cosas y de hecho las estaban haciendo. Reiteró su extraordinaria felicidad por la unión y el buen ambiente que existía entre las Juntas de Gobierno de ambos colegios, lo que era positivo en los momentos complicados que vivía la sociedad.

Reconoció la labor de las secciones que se estaban creando o ya habían sido creadas en los dos colegios, por cuanto las secciones, matizó, que se presentaban como un foro de reunión de todos los compañeros y compañeras que ejercían una misma especialidad y abogaban por la misma área del derecho. Para éste, eran una forma de que todos los profesionales del derecho que practicaban una misma actividad pudieran estar juntos, intercambiar experiencias y así generar oportunidades de negocio y de empleo.

Reflexionó sobre la capacidad de proponer a los poderes legislativos y ejecutivos, las reformas que se consideren convenientes en relación con la materia que es propia de la sección, destacando que era una práctica habitual en muchas secciones, incluso con reuniones con el Poder Judicial y Fiscalía. Mencionó que el segundo Congreso de Derecho de Consumo era una buena muestra de lo que se podía hacer en una materia tan importante, tan socialmente necesariamente, como el Derecho de Consumo.

Remarcó que pese a que no había en la carrera de Derecho una especialidad de Derecho de Consumo, creía que verdaderamente el Derecho de Consumo iba cristalizando como una auténtica disciplina con vida propia, con una extraordinaria relevancia dado que se vivían tiempos convulsos donde el consumidor por mucha normativa que se aprobara seguía todavía estando bastante indefenso frente a las grandes empresas y frente a los grandes fabricantes y que la abogacía estaba para ejercer el derecho de defensa y dicho derecho, evidentemente no estaba solo, sino que existía en aquellas áreas donde el cliente necesitaba la abogacía.

Destacó que, pese a que ya se había mencionado por la Decana, M^a Eugenia Gay Rosell y por Eugenio Ribón Seisdedos, los temas más importantes que se iban a tratar, hablábamos de derechos irrenunciables, y como derechos se debían preservar a ultranza y se debía conseguir que los consumidores estuvieran debidamente protegidos.

Consciente del esfuerzo que los asistentes habían hecho en tiempo y dinero por acudir al segundo Congreso, así como el de los Colegios y la Asociación Española de Derecho de

Consumo por organizar el Congreso, realizó un agradecimiento a todos ellos, afirmando estar convencido de que las distintas ponencias que iban a tener lugar, serían de extraordinaria utilidad para todos los asistentes.

Terminó exponiendo que el segundo Congreso tenía lugar en Barcelona y se pretendía que el tercero tuviera lugar en Madrid, prometiendo hacer todo lo necesario para que todos los compañeros catalanes puedan acudir a Madrid y fueran recibidos con el mismo cariño y atención, con la que cada vez que vienen a Barcelona ellos son recibidos. Por último, deseó el mayor éxito al Congreso, agradeciendo a la Decana su hospitalidad.

PONENCIAS

1. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DEL CONFLICTO EN MATERIA DE CONTRATACIÓN FINANCIERA

Moderador: Raúl Ochoa Marco. Diputado responsable de Formación el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

El moderador, Raúl Ochoa, dió los buenos días a todos y a todas. Agradeció al Ilustre Colegio de l'Advocacia de Barcelona la invitación y a Eugenio Ribón Seisdedos, el hecho de estar presente en el Congreso.

Expuso que se iba a abordar con tres compañeros la resolución extrajudicial de conflictos en materia de contratación financiera y para que fuera más participativa la ponencia, iban a hacer sus exposiciones dejando 15 minutos a cada uno y luego cuestiones para los asistentes, para sacar el máximo partido.

Para el ponente, el tema de la contratación financiera era una las cuestiones más activas en cuanto a reclamaciones y en cuanto a conflictos en la actualidad, siendo un tema en el que los abogados podían tener una gran intervención, pudiendo abrir un área nueva de negocio en los despachos.

Finalizó presentando a los ponentes y dándoles paso para su intervención con el siguiente orden:

- Immaculada Barral Viñals, profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona y vicepresidenta de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.
- Agustín Azparren Lucas, magistrado en excedencia y mediador. Se destacó que era uno de los pocos mediadores que manifiesta poder vivir de la mediación.
- Mariló Gramunt Fombuena, presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña y profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona.

Ponente: Immaculada Barral Viñals. Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona y vicepresidenta de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Agradecimientos a los asistentes. La ponente comenzó señalando que su ponencia se centraría en la *entidad nueva* que todavía no tenía desarrollo en ninguna ley, desconociéndose lo que haría en el futuro el legislador, al encontrarnos ante un futuro que resolverá los conflictos de consumo.

Afirmó que la *entidad nueva* surgía de una necesidad evidente, como eran los datos que expresaría en su ponencia. Expuso que cuando se hablaba de servicios financieros se observaba una gran conflictividad y que por ello era necesario poner un campo de actuación para resolver esos problemas, en unas pautas distintas hasta las de ahora.

Mostró en pantalla los datos de las reclamaciones al Banco de España y matizó que se dispararon en el año 2013 a causa de la [Sentencia núm. 241/2013, de 9 de mayo de 2013 dictada por el Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo](#), relativa a la "cláusula suelo", para mantenerse estable dos años y dispararse de nuevo en los años 2016 y 2017, con las sentencias de gastos, llegando hasta las 40.176 reclamaciones.

Continuó señalando que las hipotecas colonizaban el sistema con un 81,4% de las reclamaciones, a bastante distancia de lo que serían el resto de las reclamaciones, en tanto nos encontrábamos con que las escrituras de préstamo contenían cláusulas abusivas en su redactado. En los Juzgados no cambiaba el escenario, encontrándonos con 15.107 demandas

interpuestas por personas físicas. Todo lo anterior concluyó que nos abocaba a un panorama que era bastante compartido y que se podía clasificar en tres ideas;

- I. Falta de predictibilidad de las resoluciones judiciales, tanto de la jurisprudencia menor, como del Tribunal Supremo. Bajo su criterio, ello redundaba en una inseguridad jurídica.
- II. Inexistencia de diálogo entre el Servicio de Reclamaciones del Banco España y los consumidores, al establecerse bajo palabras de la ponente criterios de reclamación muy pautados. Mecanismos sectoriales no imparciales y controlados por las entidades financieras.
- III. Desidia del legislador en acometer en este tema, dado que, para la ponente, resulta incomprensible que después de estos números, accesibles a todo el mundo, el legislador español desobedeciendo las ordenes de la transposición de una Directiva y saltándose el plazo de trasposición de la misma, contemple que la resolución de problemas financieros se hará mediante un ente único, pero fuera de la ley. Esa dinámica, reiteró, había que calificarla como desidia del legislador.

Afirmó la ponente que los servicios financieros no estaban fuera de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#), dado que el referido texto legal establecía la posibilidad de crear entidades acreditadas, pese a que eso todavía no había sucedido.

Continuó exponiendo que a pesar de la posibilidad que establecía la referida ley de crear entidades acreditadas, lo que marcaba el tono proteccionista era la Disposición Adicional Primera, donde se decía que el sistema se mantenía y el sistema arbitral de consumo podía seguir recibiendo dichas reclamaciones, al margen de dichas entidades, pese a que los bancos no se solían someter al arbitraje, creando un sistema doble de protección.

Mencionó que al margen de este sistema, existía un sistema sectorial y paralelo establecido por medio de la [Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero](#) y la [Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras](#), pero que no era el sistema más competente.

Destacó que la Disposición Adicional Primera estableció la creación de una “entidad única” de resolución de conflictos de alcance sectorial, no obstante, pasados diez meses desde la entrada en vigor de la Ley, todavía no se había creado la “entidad única” y tampoco había una ley que lo estuviera gestionando. Pese a que la referida Ley preveía una única entidad, recalcó que eso no significaba que no pudieran haber otras.

Continuó exponiendo la ponente, que, a la falta de desidia del legislador, se unía que el sistema sectorial era percibido por el consumidor de forma poco positiva, dado que si bien los bancos estaban obligados a tener un Servicio de Atención al Cliente -con diferentes características al de las empresas en general- dicho ente tenía que ser autónomo, teniendo derecho de recabar la información de otros departamentos para poder resolver la reclamación. Sin embargo, señaló que estos entes se habían convertido en auténticos mecanismos de negociación, dado que nunca era un tercero el que mediaba en la resolución del conflicto, sino la propia entidad y por lo tanto, nunca eran imparciales.

Aportó datos, mostrándolos en pantalla, de un grupo de expertos en un proyecto financiado por una compañía aseguradora, Grupo DAS, donde los expertos señalaban que el Servicio de Atención al Cliente de las aseguradoras se presentaba como un obstáculo antes de que alguien solucionara la reclamación.

Para los expertos, este servicio bien controlado permitía tener una buena reputación y solucionar malas prácticas desde el punto de la negociación, sin embargo, ello no era valorado por los agentes.

Esta gran oportunidad de negociación mencionó que había sido destacada por la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#), porque obligaba al consumidor a acudir primero al propio empresario para luego continuar con la reclamación por otras vías, concluyéndose que había sido una oportunidad perdida por la falta de interés de los agentes en participar en un proceso de negociación.

Mencionó que también podía haber sido una gran oportunidad para las compañías aseguradoras el Defensor del Cliente, a fin y efecto de que trataran los problemas de los consumidores de forma técnica e imparcial, sin embargo, también ha sido una oportunidad

perdida ya que se ha convertido únicamente en un paso más para conseguir ir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La ponente señaló que el grupo de expertos demostró que necesitábamos un órgano técnico que se pronunciara sobre cuestiones de mala praxis en defensa del consumidor, no solo un ente de cara a la galería.

Para la ponente, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España tampoco daba solución al conflicto ni habría la vía a la negociación, por ser un órgano dependiente del Banco de España, no siendo adecuado que ese mismo órgano que ha autorizado el marco legal, juzgara luego las reclamaciones.

Bajó su opinión, la entidad única que planteaba la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#), tendría que ser un ente *ad hoc* sectorial, al margen del regulador, esto es, un órgano independiente y por la complejidad técnica de este tipo de resoluciones, se tendría que hablar de un defensor reconsiderado, como es el “*Financial Ombudsman Service*”.

Mencionó que era un órgano que funcionaba muy bien en Inglaterra, siendo un gigante creado por una Ley del Parlamento en 1986 que tramitó en 2015, unas 450.000 reclamaciones, siendo percibido con confianza por los ciudadanos al ser un órgano independiente que es financiado por la banca y diferentes asociaciones empresariales, no obstante, es percibido por los consumidores como autoridad pública, otorgada por el sistema.

Añadió que pasaba igual en Francia, donde existía un ente llamado “*Médiateur des assurances*”, que actuaba primero a través de la negociación y luego se asignaba un mediador al asunto para el caso de que no se hubiera resuelto.

Concluyó que estos entes existieron en nuestro sistema a través de los comisionados en el año 2002, siendo un elemento a tener en cuenta porque había una regulación, garantías e independencias y resultaba una vía interesante para abundar en la idea de que el banco y los prestamistas debían asumir su responsabilidad social corporativa y en lugar de ofrecer soluciones gratis, habría que implicarles en los gastos de estos medios de resolución, medios que deben tener pautas claras y seguras, con intervención de terceros con formación adecuada para dar una correcta resolución.

Por último, refirió que también la [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario](#), hacía referencia a este tipo de mecanismos, así como la Disposición Adicional Primera de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#), de forma que, todos los contratos de uso residencial, todos los intermediarios financieros y todos los actores en ese nuevo mercado tendrían nuevas reglas una vez la ley entrara en vigor, siendo de especial urgencia la creación de la “entidad única”.

Ponente: Agustín Azparren Lucas. Magistrado en excedencia y mediador.

Previos agradecimientos, manifestó que iba a ceñir su ponencia a la mediación bancaria, desde la perspectiva de su práctica desarrollada en materia de contratación bancaria.

A su ponencia, mencionó que se unían dos aspectos, el derecho de consumo y luego lo que había acabado siendo el mismo, primero juez, luego magistrado y ahora mediador.

En primer lugar, puso de manifiesto que su experiencia en mediación bancaria se inició cuando pidió la excedencia y entró un despacho de abogados, donde se inició en el ejercicio de la abogacía hasta llegar a la mediación y tuvo la oportunidad de llegar a la mediación bancaria porque conoció a un alto cargo de una entidad financiera y le propuso hacer una experiencia piloto, en materia de cláusulas suelo.

Relató el ponente que su contacto le concertó una reunión con un comité del banco, donde ingenuamente pensó que la forma de vender la mediación era por medio de una cuestión de imagen, dado que la imagen de los bancos en materia de confianza era y es débil y solo después de los partidos políticos, son los que tienen peor imagen.

Trasladó a los asistentes que la entidad financiera le manifestó que no querían acceder a la mediación porque pese a que conocían que el 95% de los casos se ganaban por el consumidor en vía judicial, había un número de clientes que no reclamaban por la complicación del proceso y si les daban facilidades vía mediación, ello tendría un efecto llamada y eso no interesaba económicamente a la entidad.

Para el ponente, con la mediación existe un ahorro económico y confidencialidad y después de la experiencia, le dejó sin respuesta el hecho de que después de 300 mediaciones en materia de clausula suelo -en las que un día con el jefe de la asesoría jurídica de la entidad financiera calcularon que el banco se había ahorrado un millón y medio de euros- el banco no quisiera continuar con mas mediaciones y que ello no se hubiera extendido a otras entidades.

Concluyó sobre el tema que era un dato sorprendente al que no había encontrado todavía solución, dado que se podía imaginar cuanto se podrían haber ahorrado las entidades financieras, teniéndose en cuenta además que en el cálculo no se había tenido en cuenta la pérdida de tiempo y gasto de los directores de oficina cuando se tenían que trasladar a juicios e incluso si tenían que trasladarse a otras comunidades.

Relató que en EEUU existía un sistema llamado “Multi-door Courthouse”, en el que una persona que tiene una reclamación se dirige al tribunal y en el tribunal hay un experto, que es un experto jubilado, que le expone que opciones tiene a su disposición y son puertas simbólicas, dirigiéndote cada una de ellas, bien al juzgado o bien a mediación o a arbitraje.

Para el ponente, en materia de consumidores se estaban abriendo muchas puertas, como era la *entidad única* para resolver millones de reclamaciones, mostrando su opinión acerca de que un único ente no podía encargarse del gran número de litigios existentes.

Sin embargo, explicó que seguía habiendo la posibilidad del sistema arbitral de consumo, dado que la Directiva y el Reglamento crean unas entidades de resolución alternativa, siendo todos los sistemas compatibles, de forma que teniendo en cuenta el gran número de reclamaciones existentes, no habría que cerrar ninguna puerta a la reclamación de consumo.

Por último, en materia de mediación, al ser sumamente flexible, mencionó que si las partes llegaban a un acuerdo estos lo debían cumplir voluntariamente, siendo una opción prevista el derecho de consumo en mediación, pese a que en un primer momento no se planteó por existir el arbitraje. Existen dos mediaciones, la extrajudicial y la intrajudicial, haciendo esta ultima el Juez.

En definitiva, concluyó que sorprendía que no se hubiera utilizado la mediación por su eficacia para las partes, no teniendo que cerrarse ninguna puerta al consumidor para que pueda disponer de todas las posibilidades.

Ponente: Mariló Gramunt Fombuena. Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña y profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona.

La ponente en primer término agradeció que hubieran contado con su presencia, manifestando que la última vez que estuvo en el Salón de Actos habló de un tema relacionado con el arbitraje de consumo y el Derecho Bancario, más concretamente, una conferencia para dar solución por medio del arbitraje a los tenedores de Participaciones Preferentes y Obligaciones Subordinadas.

Señaló que la Junta Arbitral de Cataluña había intentado en tres ocasiones instaurar el arbitraje en conflictos masivos de consumo en los que había implicadas entidades financieras. El primer caso que relató fue el “*caso Opening*” de las academias de idiomas, en los que la mayoría de los cursos que se ofrecían eran cursos financiados por entidades financieras y los contratos eran créditos al consumo vinculados, en donde se intentaba camuflar que no lo eran y ello acabó con la modificación de la Directiva de Crédito al Consumo, que a su vez tuvo repercusión en una nueva Ley de Crédito al Consumo. En este caso, solo una de las entidades implicadas accedió al arbitraje, según la ponente.

El tercer caso de mediación que explicó fue el de *iDental*, donde manifestó que se habían realizado numerosas mediaciones con entidades financieras, habiendo habido éxito con algunas y con otros más problemas.

El segundo caso y más importante en volumen que trasladó a los asistentes la ponente, fue el caso *Catalunya Banc*, donde no se pudieron realizar mediaciones dado que no se permitió por la Comisión Europea al ser una entidad intervenida. Sin embargo, sí que se accedió al arbitraje, por medio del cual se resolvieron 42.000 casos, dictándose laudos todos en derecho.

Afirmó tener la misma opinión que el anterior ponente Agustín Azparren, al no entender como las entidades financieras, que pierden el 95% de los casos, no eran más proclives al arbitraje de consumo, lo que les permitía reducir costes, ya simplemente por el hecho de ser gratis para ambas partes, pese a que afirmó creer necesario que las mercantiles asuman su correspondiente responsabilidad económicamente.

Explicó que, por la Agencia Catalana de Arbitraje, cuando una entidad recibe más de cien reclamaciones, hacía abonar a la entidad cincuenta euros por cada reclamación que pasara de dicha cifra, porque eso significa que no estaban gestionando adecuadamente las reclamaciones.

Resaltó la idea de la voluntariedad, en el sentido de que el arbitraje sea de consumo o no, o cualquier instrumento alternativo de litigio, debía ser voluntario, más cuando el resultado era impuesto o vinculante e implicaba una renuncia a la vía judicial. Explicó que un lado arbitral solo era anulable cuando adolecía de un defecto de nulidad y eso no implicaría una revisión del fondo del asunto por parte del Tribunal Superior de Justicia de cada Comunidad Autónoma. A este respecto, el Tribunal Constitucional ha dicho que, siendo una renuncia a la tutela judicial efectiva, no puede ser impuesto por ninguna de las partes.

Por último, destacó que el arbitraje de consumo resuelve sobre la base de la equidad y ello no puede ser un freno para las entidades bancarias porque en el ámbito del derecho de consumo las estructuras son más complejas y necesitan más especialidad al tenerse que analizar si las cláusulas son transparentes, si existe consentimiento informado, si el consentimiento ha sido prestado libremente, si ha habido interferencias por la otra parte y si el contrato tiene el contenido mínimo exigido por la normativa. Todo esto, aunque se resuelva en equidad, consideró que lo debería tener en cuenta el órgano de arbitraje.

Finalizó su intervención manifestando que el arbitraje existe en derecho y es lo más aproximado a la litigación, siendo una garantía en conocimiento de la norma, animando a los Colegios de Abogados para que propongan árbitros a las Juntas Arbitrales de Consumo, para así lograr una aproximación a la entidad financiera, para poder demostrar que la resolución del conflicto no tiene porque llevar a colapsar los Juzgados.

DEBATE

El moderador, suscitó dos cuestiones acerca de la ponencia. En primer lugar, respecto a porque a pesar del 95% de sentencias negativas, no acudían a la resolución extrajudicial de conflictos las entidades financieras, señaló que, para él, era un modo de alargar el pago de los créditos que tienen pendientes. Señaló que el pronto pago solo gusta si hay cash, pero si la entidad no está bien económicamente, prefería aplazar el pago.

En segundo lugar, manifestó que los medios existentes no muestran más que una quiebra del sistema de administración de justicia, mostrándose que el sistema de justicia es incapaz de absorber las reclamaciones y se busca otra opción para destaponar, recriminando a la ciudadanía que no sea más crítica con el colapso de los juzgados, dando paso al turno de preguntas.

- Cuestión dirigida a los ponentes Immaculada Barral y Agustín Azparren.

El congresista afirmó que en materia de derechos del consumidor estábamos acostumbrados a la palabra irrenunciable y poca negociación podía haber cuando un derecho era irrenunciable. Le parecía que la mediación no era útil para el sistema porque las entidades no querían acuerdos dado que sino no actuarían como actúan, es decir, no querían acuerdos porque la litigiosidad era un muro que la mayoría de los consumidores no querían afrontar. Afirmó que las entidades deberían ser sancionadas ya que sino el consumidor se desanimaba.

La ponente Immaculada Barral manifestó estar totalmente de acuerdo con que tendría que haber un sistema de sanciones ya que todos veíamos como los bancos eran sancionados en Inglaterra, pero en España no se hacía nada, pese a que el Derecho de la Unión Europea había establecido un sistema de sanciones que debíamos afrontar.

Continuó el ponente Agustín Azparren manifestando haber comentado con muchos clientes que el producto financiero que ahora daba mas intereses era una sentencia y que le sorprendía la situación de la banca. Concluyó que un alto cargo de una asesoría jurídica de un banco, a su pregunta de porque seguían rechazando las reclamaciones, le espetó que estaban convencidos de que tenían la razón y que algún día les darían la razón los tribunales.

- Cuestión dirigida a la ponente Mariló Gramunt.

La congresista preguntó si se había adherido alguna entidad al arbitraje para la resolución de conflictos.

La ponente contestó manifestando que ninguna entidad se había querido adherir al arbitraje, sino únicamente a mediación.

- Cuestión dirigida a la ponente Immaculada Barral.

La asistente al Congreso expuso que se había comentado por la ponente la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#), pero cuando la exposición de motivos y el artículo 9 hablaban del carácter vinculante, era un carácter vinculante sin renuncia a la vía judicial superior.

A este respecto preguntó como se entendía ese carácter vinculante, en relación con que realmente no había una renuncia a la vía judicial y si realmente la ley iba a solucionar algo.

La ponente contestó que cuando el legislador hablaba del carácter vinculante, confundía elementos, ya que en primer lugar se decía que el acuerdo era vinculante para las partes una vez se dictara una resolución, pese a que ello permitía ir a la mediación posterior. Para Immaculada, la mediación era un paréntesis al que el consumidor iba cuando quería y dejaba de estar cuando quería. Si bien, si se llegaba a un acuerdo, vinculaba a las partes, si no se quería cumplir, entonces se podía acudir a la vía judicial. Concluyó que la mediación era vinculante, otra cosa era que luego incumplido el pacto el consumidor pudiera defender su postura ante los tribunales.

2. DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. NUEVAS VIAS DE INTERVENCIÓN.

PRESENTA: Carlos Antón Mérida. Abogado y vocal del Consejo Asesor de la Sección de Consumo del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Inició la presentación exponiendo que la ponencia contaba con un representante del sector público, que haría que la mesa fuera diferente, que, de no conocerlo, no lo olvidarían los

asistentes, como era Carlos Balmisa García-Serrano, director del departamento de control de interno de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia.

Mencionó que el ponente nos iba a hablar de temas de radiosa actualidad y lo iba a hacer con su especial manera de dar ponencias, al ser muy incisivo, sagaz, contundente y de espíritu libre importante, habiendo después de un turno de preguntas.

Explicó que la ponencia se iba a enfocar desde el punto de vista de la información privilegiada de la que disponen las entidades y de la que no disponen los consumidores, como era el tema de los *lobbies*, que desconocían la mayoría de los consumidores y abriría la puerta para conocerlos. Luego anunció que continuaría con el sistema de las eléctricas y terminaría con los nuevos instrumentos de control e inspección, dándole paso.

Ponente: Carlos Balmisa Garcia-Serrano. Director del Departamento de control interno de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia.

El ponente comenzó realizando agradecimientos a la institución y manifestando que para aquellos que dudaran de su imparcialidad, era funcionario y estaba presente en el Congreso por sus propios medios, en representación de la comisión, con sometimiento a la crítica.

Introdujo la ponencia espetando que se iban a mostrar unos datos técnicos en el ámbito financiero y eléctrico y que iba a hablar de la llamada *perversión obscena*, siendo aquella que tiene lugar cuando bajo la apariencia de tantos derechos, se está sumamente desprotegido.

Bajo opinión del ponente, en España las instituciones eran muy pobres, incluyendo tanto el Poder Ejecutivo como el Poder Legislativo, dado que el sistema permitía que el consumidor fuera indefendido, más aún indefendido en los mercados que están muy regulados, donde el grado de satisfacción era pésimo, todo lo contrario, a los campos no regulados, donde el grado de satisfacción era muy elevado por los consumidores. Precisamente los mercados en los que existe una alta regulación, señaló que se regulaba porque había muchas deficiencias y errores.

Advirtió que la asimetría informativa se encontraba patente en las relaciones, pese a la digitalización, donde una parte tenía mucha información y otra no.

También mencionó que existía una información privilegiada a la que no tenían acceso los consumidores, siendo la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia la primera autoridad nacional que empezó a buscar los “lobbies”, creando un registro donde se detalla de qué tipo se trata y cómo influyen en las decisiones de los consumidores.

Explicó el ponente que el legislador no era reactivo y el gobierno tampoco y esto provocaba una mala regulación, pese a que el derecho a la correcta regulación es de obligado cumplimiento y se encuentra previsto en el artículo 41 del [Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea](#). También presente en la [Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones](#).

Concluyó el ponente que estos hechos desembocaban en ciudadanos poco críticos, al no darse instrumentos a la sociedad para que ejercitaran sus derechos, siendo el resultado ciudadanos que quieren que cambien las cosas, pero que sea un tercero quien defienda sus derechos.

En cuanto a la actividad de la Comisión, mencionó que a iniciativa del organismo se había creado un bono social en materia de energía, siendo una forma de que el consumidor pueda ejercer su derecho a obtener un precio adecuado. A su vez, mencionó que habían habido 1,5 millones de reclamaciones en los actores eléctricos y gas natural y lo que habían hecho para gestionar las reclamaciones era una guía, que, si bien era una buena versión, era muy técnica.

Sobre tema energético, mencionó que la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#), establecía el derecho a un precio regulado, algo desconocido por los consumidores, dado que en diciembre de 2017, el 58% de los consumidores de electricidad y el 79% de los de gas, tenían derecho a un precio regulado y aún así, estaban siendo suministrados en condiciones libremente pactadas.

Continuando con el asunto, aseveró el ponente que de acuerdo con el Informe de la Comisión Europea del [“Consumer Conditions Scoreboard”](#), los servicios eléctricos en España continúan siendo en 2017 el servicio peor valorado por los consumidores.

Mencionó que por parte de la Comisión se hacen jornadas para que los consumidores conozcan el trabajo que ellos realizan y puedan acceder al marco libre de ofertas de energía, existiendo un instrumento en la página web llamado [“comparador de ofertas de energía”](#).

Por último, explicó la incidencia que tenían las quejas de los consumidores que se dirigían directamente a su organismo, ya que gracias a ello se modificó el [Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica](#), de forma que ahora los pensionistas que no tengan ingresos superiores a 500€, también tienen derecho al bono social, el cual permite ahorrar al consumidor entre un 25% y 40% de la factura de la luz.

Concluyó su intervención manifestando que se necesitaban instituciones con mujeres muy valientes que reten al sistema y que establezcan que el límite de legalidad es un límite, pero no un obstáculo, abriendo vías a una mayor regulación e innovación, que al fin y al cabo es lo que mencionó que hacía la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia en cierta medida.

DEBATE

- Cuestión dirigida al ponente.

El congresista preguntó al ponente en primer lugar si la regulación iba a favor o en contra siempre del consumidor y si le parecía que si efectivamente dejábamos solo al mercado que interviniera y que no hubiera regulación, si eso iba en contra de los consumidores, sobre todo en servicios públicos y por último, si las resoluciones de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia iban en contra de los abogados y la libre competencia, al establecerse la prohibición de establecer honorarios.

Contestó el ponente que despreciaba el mundo regulado e incluso la letra de la ley. Respecto al tema de los baremos mencionó que era un tema complicado y el origen estaba en la incomprensión del sistema del criterio del vencimiento. Sopesando esto, expuso que la dirección de competencia, que es independiente, consideró que los baremos eran una vulneración del artículo 1 de la [Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia](#).

- Cuestión dirigida al ponente.

El congresista preguntó al ponente porque no obligaban a las compañías eléctricas a diferenciar la imagen de marca.

El ponente contestó que la Ley del Sector Eléctrico solo tenía seis años, dado que era del 2013 y en ella se establecía la separación y hablaba de la confusión de marca, dado que gran parte de las comercializadoras de eléctrica vienen de una original. En este caso, expuso que la CNMC en octubre de 2018 obligó a las comercializadoras a diferenciar el nombre y realizó una resolución vinculante.

- Cuestión dirigida al ponente.

Expuso el congresista que se había aprobado una directiva para fomentar las reclamaciones de daños y que se hacía muy difíciles realizar la misma sin acceso al expediente, dado que las autoridades de competencia recelaban mucho de dar el expediente para dar confidencialidad, privándose del acceso al expediente al consumidor.

Rebatíó el ponente que él creía en la aplicación privada del derecho de competencia y en una mejora del artículo 11 de la [Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia](#), dado que supondría un cambio en la inversión de la carga de la prueba. Espetó que sus compañeros de competencia eran grandes tipos que tenían una carga de evidencia tan potente, que estaban corregidos por los órganos jurisdiccionales desde el punto de vista objetivo. No obstante, consideraban que se ganaba con la confidencialidad, dado que competencia creía necesaria la existencia de delatores para saber que pasa. Concluyó que la razón de fondo estaba en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#), dado que no había nada como una ley para impedir el ejercicio del derecho.

- Cuestión dirigida al ponente.

La congresista preguntó su opinión al ponente acerca de los *lobbies*, como son los señalamientos de los Juzgados en cinco años.

El ponente expresó que ellos no eran el regulador financiero y que sus reclamaciones son del 1% frente al total y en el ámbito judicial mucho menos.

Expuso que tendría que instaurarse un sistema de incentivos positivos y negativos, muy sencillo.

3. ASPECTOS PROCESALES DE LA NUEVA LEY DE CONTRATOS INMOBILIARIOS.

Moderador: Óscar Molinuevo Díez. Abogado y vicepresidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

El moderador de esta tercera ponencia expuso que se iban a tratar los aspectos procesales de la nueva [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario](#), que en el momento de la ponencia todavía no estaba publicada en el BOE, siendo probablemente la primera jornada en toda España donde se habló de la mencionada ley.

Presentó a las ponentes, empezando por su derecha, donde tenía a José María Giménez Alcover, abogado y miembro de la Sección de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, sobre el que mencionó que había compaginado su trayectoria profesional con la docencia en el ámbito del derecho público, siendo ahora abogado en ejercicio y director del Departamento de Derecho Bancario en una firma.

Continuó presentando a Verónica Dávalos Alarcón, abogada y también miembro de la Sección de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, de la que se destacó sus dos defensas ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Por último, presentó al Magistrado Guillem Soler Solé, Magistrado titular del Juzgado de Primera Instancia número 1 de Barcelona, del que destacó que había elevado diferentes cuestiones prejudiciales y su participación en diferentes ponencias.

Dio paso a los ponentes, destacando que después habría un coloquio, centrado en los aspectos procesales, siempre con respeto al título de la ponencia.

Ponente: José María Giménez Alcover. Abogado y vocal de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

El ponente agradeció la asistencia a los congresistas e inició su intervención manifestando que desde la aprobación definitiva en el Congreso el día 7 de la nueva ley en materia de contratos

inmobiliarios, a día 14 de marzo de 2019 todavía no estaba publicada en el BOE – al día siguiente, tuvo lugar la publicación de la [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario](#).

Mencionó que sería la Ley mas cara del derecho español, dado que ésta era la transposición de la [Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento \(UE\) nº 1093/2010](#).

Explicó que era una Directiva que se tendría que haber traspuesto el 21 de marzo de 2016 como máximo, sin embargo, señaló que los plazos de trasposición no se solían respetar por el estado español. Siguió afirmando que fruto de la falta de diligencia del estado español, en septiembre de 2017 la Comisión Europea abrió un expediente sancionador, emitiendo un dictamen motivado contra España para que adaptara su legislación interna y ante su inactividad de nuevo, llevó ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) a España para que le impusieran una multa de 105.991,60 Euros por cada día de incumplimiento en su aplicación.

Destacó que el factor fundamental de la Ley es que se establece que tenga un carácter imperativo e irrenunciable, salvo en aquellas disposiciones que se disponga lo contrario, lo que quería decir que no se podía negociar ni en favor del consumidor, dado que sobre ellas no cabe pacto en contrario.

Continuó exponiendo que otro aspecto fundamental era su ámbito de aplicación, dado que si bien en un principio tenía que ser una Ley de Consumo, dado que tenía que trasponer una Directiva de Consumidores, fue más allá.

Mostró su agradecimiento a la mejora del ámbito de aplicación a Jesús Sánchez García y al Magistrado Francisco Javier Orduña Moreno, por ser quienes plantearon ya hace tiempo el problema de esa peluquera que tenía una regulación para la hipoteca de su casa y tenía una regulación distinta para la hipoteca del local, que era un poco incompresible.

El magistrado Francisco Javier Orduña Moreno cambió la peluquería por una farmacia, pero el ponente afirmó que el caso era el mismo.

Manifestó que la Ley ampliaba el ámbito subjetivo de la Directiva y la expandía a las personas físicas en general, incluso cuando no ostentaban la condición de consumidores.

Respecto al ámbito objetivo de aplicación, el ponente recalcó que la Ley aumentaba el concepto de bienes inmuebles de uso residencial, incluyendo también los trasteros, garajes y otros elementos que pudieran tener una función doméstica, de forma que la ley no solo se limitaba a las garantías hipotecarias, sino que extendía su ámbito de aplicación a todos aquellos derechos de garantía y por lo tanto, entrarían dentro de la regulación los contratos en los que hubiera una prenda o anticresis.

Explicó que la Ley en principio regulaba hacia el futuro, es decir, a los contratos que se firmaran a partir de ahora. Sin embargo, recalcó que la Ley introducía dos puntos que había que reseñar, uno era el de la subrogación, cuando se produjera una subrogación del deudor en la obligación personal, que se produjera con ocasión de la transmisión del bien hipotecado y cuando se produjera una novación modificativa del contrato del préstamo. Sobre estos aspectos, cualquier cambio que haya a partir de ahora reseñó que quedaría afecto a las disposiciones de la Ley.

Reseño que La ley no recogía estas exclusiones potestativas previstas en la Directiva y simplemente quedaban excluidas de la ley, las hipotecas inversas, los préstamos entregados por los empleadores a sus empleados, cuando el precio del contrato sea inferior al mercado, el préstamo sin intereses ni gastos y los préstamos alcanzados por un acuerdo.

Concluyó que la Ley regulaba lo que los Tribunales habían venido recogiendo a lo largo de estos años, es decir, todo aquello que los tribunales pedían a las entidades bancarias, como era probar que se había explicado el préstamo al consumidor, siendo una prueba que resultaba imposible sencillamente porque no se había hecho y no había obligación de hacerlo.

Expuso que ahora la Ley regulaba toda la información que debía constar en la publicidad de los préstamos, tanto en la fase precontractual como en el propio préstamo, convirtiendo en obligación lo que antes era un derecho para el consumidor.

Continuó exponiendo que también se regulaba en la Ley todo lo relativo a la evaluación de la solvencia del prestatario, debiendo analizarse su situación de empleo, los ingresos previsibles durante la vida del préstamo, los activos que tiene en propiedad, sus gastos fijos, sus

compromisos ya asumidos e incluso el nivel previsible de ingresos que tendría si el préstamo alcanzara a su jubilación.

Detalló que también se regularían los préstamos en moneda extranjera, la hipoteca multdivisa, en el sentido de que tenía que estar la cláusula que permitiera el cambio de divisa en todos los préstamos, dado que la Directiva lo exigía porque en el marco europeo no estaba en todas, siendo ello una ventaja para el consumidor si sabía manejarse en divisas.

Sobre estos préstamos, mencionó que otro factor que se establecía era que las entidades tendrían que comunicar cual es el cambio y como está el capital en el momento de cada recibo. Es decir, esos recibos que se mandaban en la multdivisa, que ponía que se tenían que devolver un número determinado de yenes y que el capital pendiente estaba en yenes, ahora tendrían que ponerse en euros para que el consumidor conozca en cada momento cuanto debe.

Por último, mencionó que se regulaban los productos vinculados, prohibiéndose y en cambio se permitían los vinculados.

Respecto a temas regulados, mencionó la cláusula de vencimiento anticipado, la cual se establecía de una forma innegociable y al margen de que pudieran existir cláusulas en los contratos, estableciéndose para la primera mitad del préstamo, un impagado del 3% del crédito concedido o 12 mensualidades impagadas y en la segunda mitad del préstamo, tendría que ser un impagado del 7% del crédito concedido o 15 mensualidades impagadas, no admitiendo estas reglas pacto en contrario.

Finalizó haciendo referencia al refuerzo del control preventivo de las cláusulas del contrato, de forma que deben constar inscritas en el registro de cláusulas abusivas todas las sentencias firmes que declaren nulas una cláusula, debiendo ser remitidas de oficio al registro.

Ponente: Verónica Davalos Alarcón. Abogada y vocal de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Agradeció al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona y en especial a Jesús Sánchez García y Cristina Vallejo Ros haber hecho posible el Congreso.

Mencionó que era 14 de marzo de 2019 y justo hacían cinco años de la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 14 de marzo de 2013 en el asunto C-415/11, Mohamed Aziz y Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa.](#)

Inició su intervención mencionando que el contenido de la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 29 de octubre de 2015, asunto C-8/14, Unnim Banc, S.A. y Pedro Peñalva Lopez, Clara Lopez Duran y Diego Fernández Gabarro](#), se encuentra vertido en el proyecto de ley de crédito inmobiliario, después de cuatro años de la sentencia.

Habló de los datos del Consejo General del Poder Judicial, donde se observaba que actualmente en España se estaban tramitando unas 439.111 ejecuciones hipotecarias y dinerarias.

Continuó exponiendo que la cláusula de vencimiento anticipado era la columna vertebral de las ejecuciones y con la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de enero de 2017 dictada en el asunto C-421/14, Banco Primus y Jesús Gutiérrez García](#), dicho hecho se confirmaba, haciéndose eco de lo ya dicho en el asunto Peñalva Lopez e incluso yendo más allá porque hablaba del control de cláusulas abusivas cuando ya ha habido un primer control y tendría que haber un segundo control.

Explicó que, si no había habido un primer control de oficio de cláusulas abusivas en un procedimiento judicial, cabía instar un nuevo incidente ya fuera por la vía del incidente extraordinario de oposición o cualquier otra vía que se considerase adecuada, como la nulidad de actuaciones.

Recomendó que en todas aquellas ejecuciones hipotecarias que tuvieran los asistentes en vigor, no esperaran a que el Juzgador hiciera el control de cláusulas abusivas, sino que se lo pidieran, dado que era una obligación por parte de los juzgados apreciar de oficio las cláusulas abusivas cuando cuenten con fundamentos de hecho y de derecho. Si bien antes era potestativo, ahora es una obligación para el Juez.

Mencionó que parte de la abogacía activista instaba centenares de nulidad de actuaciones, conforme a lo dispuesto en los 4 bis de la [Ley Orgánica del Poder Judicial](#) y el artículo 284 del [Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea](#), dado que las Sentencias dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea tenían fuerza ejecutiva y que por ello había que

decirle al Juzgador que tenía que cumplir con el mandato que le estaba solicitando Europa para apreciar de oficio las cláusulas abusivas.

Dio pautas para instar el incidente de nulidad de actuaciones, haciendo referencia a los artículos 562.2 de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#) y 225 y siguientes del mismo texto legal, cuando se está en fase ejecutiva, debiendo tener que hacer referencia a la vulneración de los derechos contenidos en los artículos 10.2, 96.1, 14, 24, 47 de la [Constitución Española](#) y el artículo 47 de la [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#), a fin y efecto de impedir el lanzamiento.

Comentó lo que decía la Ley sobre el vencimiento anticipado en la Disposición Transitoria 1.4. mencionando que el Legislador hacía como un híbrido para intentar salvar a los procedimientos en curso, pero para el caso de los que no, decía que había que preguntar al consumidor que régimen le era más favorable.

Lo solución concluyó que se encontraba en la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de septiembre de 2018, asunto C-51/17, OTP Bank Nyrt, OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. y Teréz Ilyés, Emil Kiss](#), apartados 46-49 y 81 a 83, que exponía que había que atender al momento de celebración del contrato.

Ponente: Guillem Soler Solé. Magistrado del Juzgado de Primera Instancia número 1 de Barcelona.

Agradeció la invitación al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona y al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Inició la intervención mencionando que el derecho de consumo para él era una materia compleja y cambiante, donde asiduamente utilizaba la palabra *diagnóstico*, invitando a hacer una reflexión vinculada a lo que indicaba la anterior ponente en relación con la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de septiembre de 2018, asunto C-51/17, OTP Bank Nyrt, OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. y Teréz Ilyés, Emil Kiss](#), dado que a los jueces les costaba adquirir conciencia de que eran juzgadores europeos.

Explicó que la referida Sentencia decía que el Juzgado tendría que haber admitido la nulidad de actuaciones, aun habiendo pasado el plazo para formular la oposición a la ejecución, por

cuanto el principio de primacía estaba relacionado con el principio de preclusión, siendo el primero de máxima relevancia.

Continuó exponiendo que en la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 21 de noviembre de 2002, en el asunto C-473/00, Cofidis SA y Jean-Louis Fredout](#), se estableció que la previsión legal de un plazo preclusivo iba en contra de la normativa europea si ello no permitía al consumidor ejercer un derecho que tiene la condición de irrenunciable.

Explicó que con la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de enero de 2017 dictada en el asunto C-421/14, Banco Primus y Jesús Gutiérrez García](#), se reiteró la prohibición del plazo preclusivo, yendo más allá, al establecerse que en cualquier momento del procedimiento, se puede entrar a conocer la cuestión de cláusulas abusivas, todo y que hubiera transcurrido el plazo para la oposición a la ejecución, siendo el único límite es la cosa juzgada, es decir, que el Juzgado haya dictado resolución pronunciándose sobre la abusividad o no de dichas cláusulas.

Bajo opinión del Magistrado, la idea principal que quieren transmitir estas Sentencias es lo mismo que el artículo 4 bis de la [Ley Orgánica del Poder Judicial](#), que prevé expresamente que los jueces y tribunales puedan instar ese control de oficio aunque haya transcurrido el plazo y en cualquier momento del proceso.

Explicó que en su Juzgado se analizaban las posibles cláusulas abusivas en cualquier momento del proceso, pese a que conocía que había cierta tendencia a aplicar la preclusión por los jueces.

Expuso su tesis sobre el asunto, señalando que a su modo de ver no era necesaria la nueva [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario](#), dado que los tribunales españoles con la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de enero de 2017 dictada en el asunto C-421/14, Banco Primus y Jesús Gutiérrez García](#), [Sentencia del Tribunal de Justicia de 21 de noviembre de 2002, en el asunto C-473/00, Cofidis SA y Jean-Louis Fredout](#) y la primacía del Derecho de la Unión Europea ya deberían actuar en cualquier momento del proceso como jueces europeos y no aplicar el principio de preclusión.

Mencionó que, en el estado español, los Juzgados realizaban un control difuso, como el de EUU, en materia de consumo y de cláusulas abusivas, pudiendo inaplicar cualquier cláusula que sea contraria al Derecho de la Unión, algo que había sido reconocido por el Tribunal de

Justicia de la Unión Europea y no solo mencionó que podían aplicar una normativa interna, sino que también podían hacerlo sin necesidad de presentar una cuestión prejudicial.

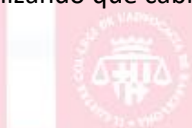
En relación al vencimiento anticipado, explicó que era la cláusula madre, es decir, la cláusula que activaba el engranaje del contrato de préstamo hipotecario, siendo una cláusula que había sufrido una extensa evolución dado que antiguamente no existía ninguna regulación, sino que había que estar a la cláusula, por cuanto el Tribunal de Justicia de la Unión Europea las había validado y luego vino la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 14 de marzo de 2013 en el asunto C-415/11, Mohamed Aziz y Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa.](#), que cambió el esquema, que dijo que había que valorar caso por caso.

Relató que después nuestro estado fijó los tres impagos y después de esta reforma vinieron las Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que decían que había que atender a la literalidad de la cláusula.

Concluyó que la nueva ley establecía por norma que, si los impagos se producían en la primera mitad de la vida del contrato, debía implicar el impago de un 3% del capital o 12 cuotas y si tenía lugar en la segunda mitad, debía implicar el 7% del capital o 15 cuotas, teniendo carácter imperativo, sin posibilidad de pacto en contrario, de forma que si no se cumplía, la cláusula no tendría efectos, siendo nula de pleno derecho sin necesidad de entrar en temas de abusividad, provocando esto una futura menor litigiosidad.

Finalmente habló sobre la Disposición Adicional Transitoria, explicando que establecía que, a los contratos anteriores a la entrada en vigor de la ley, les sería de aplicación el artículo 24 de la Ley que es el que establecía los baremos del 3% y 7% de impago, no siendo de aplicación a aquellos procedimientos en los que haya tenido lugar el vencimiento anticipado.

Prosiguió explicando que había tres tramos, los contratos posteriores a la entrada en vigor de la ley, que tendrían estos parámetros, y luego para los contratos anteriores en los que todavía no se hubiera producido el vencimiento anticipado, se aplicaría la nueva normativa y los ya finalizando que cabría la revisión con la antigua ley.



Per a més informació
i inscripcions
www.icab.cat

DEBATE

- Cuestión dirigida al ponente Guillem Soler Solé.

Preguntó la congresista como quedarían aquellos procedimientos que están en marcha y que, según la Disposición Adicional Transitoria, se debería notificar a las partes la posibilidad de revisión, en los que se hubiera analizado la cláusula de vencimiento anticipado con una doctrina anterior y con una jurisprudencial obsoleta.

Contestó el Magistrado Guillem Soler que para el caso de que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea declarara la nulidad de la cláusula de vencimiento anticipado, el 98% de los casos se resolverían estableciendo que la cláusula era abusiva, dado que la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de enero de 2017 dictada en el asunto C-421/14, Banco Primus y Jesús Gutiérrez García](#) era muy clara y establecía que no había problema de cosa juzgada en la medida en que no se hubiera analizado la abusividad de esa concreta cláusula y por lo tanto se podría plantear en cualquier momento.

- Cuestión dirigida al ponente Guillem Soler Solé.

La congresista manifestó que creía que se producía *ope legis* en según qué casos, dado que consideró que la tesis era correcta si se partía de la premisa que únicamente permitieran la procedibilidad acudiendo al contrato, no obstante, existía una normativa sustantiva a partir de la entrada en vigor de la ley.

El Magistrado expuso que lo que planteaba nos reconducía a la idea del artículo 1.2 de la [Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento \(UE\) nº 1093/2010](#), que decía que no era aplicable a las cláusulas que ya había recogido la ley, de forma que resulta aplicable a las cláusulas contractuales que reflejen disposiciones legales imperativas.

4. CIERRE DE NEGOCIO Y CONTRATOS VINCULADOS: IDENTAL, LA HISTORIA SE REPITE. PAUTAS PARA DEFENSA DEL AFECTADO.

Modera: Carles Garcia Roqueta. Abogado y presidente de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Agradeció la organización del Congreso y empezó exponiendo que a causa del cierre de negocio de *iDental*, millones de consumidores se habían quedado en la estacada, con tratamientos sin finalizar, pero pagados, con contratos vinculados para pagar un tratamiento que no llegaría y sin sus expedientes médicos, debiendo acudir a otras clínicas para finalizar el tratamiento sin información, con el sobrecoste que ello conllevaba.

Explicó que los ponentes sabían mucho de la materia, presentando en primer lugar a Manuel Jesús Marín López, Catedrático de Derecho Civil e la Universidad Castilla La Mancha, quien daría una visión más teórica y por otro lado a Damián Vázquez Jiménez, Abogado del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga y vocal de la Asociación Española de Derecho de Consumo, quien daría una visión mas práctica.

Ponente: Manuel Jesus Marín López. Catedrático de Derecho Civil e la Universidad Castilla La Mancha.

Inició su intervención dando las gracias al presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo, Eugenio Ribón Seisdedos, a los dos Colegios organizadores del Congreso, para hablar de un tema interesante pero complejo desde el punto de vista técnico y de gran aplicación práctica.

Recordó el caso *Opening* de la academia de idiomas que sucedió hace quince años donde millones de consumidores fueron estafados y que ahora se volvía a repetir, mencionando que era necesario proteger al consumidor en los contratos vinculados porque el mecanismo de financiación principal es la venta a plazos, donde el vendedor no solo vende, sino que también financia.

Explicó que, en el momento del auge de la venta del automóvil, el vendedor no podía seguir financiando, y entonces aparece un tercero, el financiador, donde el vendedor únicamente

vende y el otro financia, siendo sumamente interesante para ellos, no obstante, perjudicial para el consumidor.

Recalcó que ese desdoblamiento para el consumidor en dos contratos le era perjudicial por las siguientes razones:

- Si el vendedor incumplía en la venta a plazos, el comprador dejaba de pagar, dado que no se le estaba prestando el servicio. En cambio, si había dos contratos, el cliente no podía dejar de pagar al financiador por un incumplimiento del vendedor, porque el contrato de financiación le vinculaba con el financiador y no con el vendedor, habiéndose comprometido al pago sin condición. En consecuencia, el consumidor tenía que seguir pagando las cuotas. A esta controversia explicó que le había dado solución el Legislador mediante la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#), más concretamente, por medio del artículo 16.3.
- Si el vendedor entregaba un bien con defectos, nos encontrábamos ante un incumplimiento grave que autorizaba al consumidor a no pagar la totalidad del precio al vendedor o incluso a que le fuera devuelto el precio entregado. Si el vendedor incumplía, entonces el comprador se desvincularía del contrato porque le devolvería el bien. Esto no tiene lugar así en los contratos vinculados, dado que de nuevo tiene que pagar al financiador. Para dar solución a esta controversia, el legislador interviene de forma que se le permite al comprador, desvincularse del contrato, por medio del artículo 16.2 de la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#).

Si el consumidor ha pagado a plazos, el consumidor quedaría obligado a devolver el bien y el vendedor quedaría obligado a devolver las cinco cuotas. Si el vendedor es insolvente, el comprador pierde las cinco cuotas.

Comentó que el Tribunal Supremo, con el fin de proteger al consumidor en los contratos vinculados, ya había establecido que estos pueden ejercitar los mismos derechos que tendría si directamente se hubiera firmado únicamente el contrato con el vendedor, estableciéndose dichos derechos en el artículo 16.3 de la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#).

El ponente matizó que la ley iba más allá y establecía que el consumidor podía pedir al prestamista que cumpliera con las obligaciones del vendedor, y todos los derechos del artículo 16.3 se les podía exigir al prestamista.

En el caso concreto de *iDental*, se explicó que los tratamientos tenían un precio de 5.000 euros, cuando obviamente el tratamiento era muy superior y ahora se encontraban con que acabar el tratamiento valía 11.000 euros, por lo que los clientes se veían desprotegidos y en base al artículo 16.3 de la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#), se podría reclamar la diferencia.

Continuó diciendo que la referida ley establecía que la ineficacia del contrato del consumo determinaría también la ineficacia del contrato de crédito destinado a la financiación, pudiendo el consumidor demandar a los dos, resolviendo la compraventa y el préstamo y solicitando que la obligación de pagar el precio de la compraventa sea a cargo del vendedor.

Por último, explicó que no había ni una sola sentencia que hablara del artículo 9.2.II de la liquidación y facultad de desistimiento de la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#), casos en los que el financiador solo podría reclamar el pago al vendedor, de forma que una vez resuelta en primer término la compraventa y después el préstamo, solo se le podía reclamar al vendedor.

Por ello, recomendó explotar la vía del derecho del desistimiento en aplicación del artículo 9.2 de la [Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles](#) en el caso de *iDental*, por cuanto no existía ninguna Sentencia que condenara al consumidor a devolver la cantidad al prestamista.

Ponente: Damián Vázquez Jiménez. Abogado del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga y vocal de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Agradecimientos a los organizadores del Congreso. Inició su intervención mencionando que nos encontrábamos ante uno de los mayores escándalos en España, con 350.000 pacientes, veinticuatro macro clínicas, con implicación de diez de entidades de crédito y diferentes comunidades autónomas implicadas.

Explicó que las Asociaciones de Consumidores estaban desbordadas sobre esta cuestión, dado que nos encontrábamos ante el mayor escándalo sanitario de la historia de España, al haber solo en una clínica de Madrid unos 60.000 pacientes, siendo el daño más grave a la salud, con bocas destrozadas, con familias destrozadas, daños estéticos y con problemas funcionales que les impiden el desarrollo de su vida normal.

Recordó que había un precedente, que era Corporación dermoestética, con la misma historia que se había dado en *iDental* y que ello se había permitido porque había una falta de supervisión adecuada de los organismos para proteger al consumidor.

Abandono que afirmó que seguía teniendo lugar a día de hoy, al haber delegaciones de consumo tan colapsadas, que no admitían más reclamaciones de *iDental*, lo que no era normal por parte de esa consejería, quién dejaba a los consumidores en situación de absoluto abandono, sin realizar el tratamiento y con reclamaciones masivas que seguían realizando las entidades financieras contra ellos, acoso mediante cartas y emails.

Entrando de pleno en el caso de *iDental*, se expuso que nos encontrábamos ante un contrato vinculado, donde no era el consumidor el que se dirigió a la entidad financiera de su confianza, sino que *iDental* trabajaba con tres entidades y por medio de *iDental* se ofrecía financiación a los clientes, habiéndose realizado mayoritariamente con tres entidades.

El ponente destacó que los organizadores ofertaban sus servicios mediante publicidad engañosa, buscando un perfil en concreto de consumidor, como eran personas con pocos ingresos, pensionistas o en situación de desempleo.

El servicio que se prestaba, bajo criterio del ponente, tampoco era el adecuado, dado que en la primera visita explicó que no atendía un odontólogo, sino un comercial, para luego hacerse un presupuesto al cliente por parte del comercial y posteriormente se le decía que el presupuesto valía 12000€, pero con los descuentos y las reducciones, se quedaba a 2.400€.

Explicó que se utilizaban técnicas de marketing agresivas, dado que los supuestos descuentos se realizaban con unos pliegos de bases para la concesión de asistencia dental. Se les decía que era el estado el que estaba pagando las ayudas, pero en realidad era una política comercial. A los clientes se le daban dos opciones, pagar en efectivo o con un préstamo al consumo. Con esos presupuestos en el que ya se indicaban todas las cuestiones.

El ponente reseñó que se había detectado en Málaga que se les incitaba por parte de los comerciales para cambiar los datos, para que les dieran el préstamo, es decir, si el cliente no reunía los requisitos para que se les diera la financiación, se les explicaba que si podían determinados datos no se la otorgarían y que lo mejor era cambiar los datos.

En algunos casos incluso también metían a amigos y familiares en esos préstamos, en el caso de que no se concediera el préstamo a la persona, para garantizar el pago del préstamo.

Refirió que *iDental* compraba implantes desde Brasil para abaratar el coste, lo que había provocado que otros dentistas no pudieran determinar que implante llevaban puesto para acabar el tratamiento, lo que también se ha visto dificultado por el hecho de que la empresa había borrado todos los datos que habían en su base de datos y en sus expedientes para que los clientes no pudieran acceder a ella. Ello imposibilitaba conocer que productos se habían usado.

A continuación, se pasaron a dar unos consejos para los abogados, por medio del siguiente esquema:

- Solicitar documentación al cliente. Contenido muy básico, tales como presupuestos, pagos, si esta fraccionado, si tiene un contrato vinculado, si se tiene histórica clínica, etc.
- Hacer una reclamación a *iDental*, solicitando la devolución de las cantidades pagadas y daños y perjuicios. Destacó la importancia de hacerlo sobre todo cuando había un préstamo vinculado. La reclamación extrajudicial vendría devuelta por no haber nadie en el domicilio a efectos de notificaciones.
- Recomendación al cliente de personarse en el concurso de acreedores, no obstante, a día de hoy era insolvente y resultaba complicado cobrar alguna cantidad.
- Recomendación a los pacientes sin préstamo, una denuncia penal, directamente a la Audiencia nacional o sino ante la Comisaría o Juzgados de Guardia de la localidad, previo a la reclamación civil.

Previos estos trámites, desde luego el ponente dijo que había que interponerse una demanda por la vía civil, ejercitándose una acción por responsabilidad extracontractual, con un plazo de un año para reclamar.

Mencionó que por parte del Juzgado Central de Instrucción número 5 de la Audiencia Nacional, en las diligencias previas 70/2018, se había dictado un [Auto en fecha 5 de febrero de 2019](#), donde se suspendían todas las reclamaciones de cantidad realizadas por las diferentes entidades financieras a los clientes en relación a los créditos vinculados, hasta la resolución de la causa de *iDental*, con incluso el cese en la inserción en ficheros de morosos y ello con el fin de no causar más perjuicios a los consumidores.

Al margen de dicha acción, planteó otra vía de reclamación como era la negligencia médica, dado que la mayoría de los tratamientos se habían realizado de manera incorrecta. Explicó que en estos casos habría que solicitar el historial médico, para conocer de que forma se había realizado el tratamiento.

Respecto a la solicitud de la historia clínica, explicó el ponente que se podía hacer a través del juzgado y a través del colegio de médicos. Por último, comentó que era interesante revisar el contrato de financiación, donde podíamos encontrar cláusulas abusivas, tales como intereses abusivos, vinculaciones, etc.

Finalizó señalando la importancia de reclamar a las entidades financieras que quitaran de los ficheros de morosos a los clientes, pudiendo exigirse una indemnización por daños y perjuicios por haberse incluido de forma indebida en dichos ficheros.

Sobre el caso *iDental*, señaló que existía una única resolución a día de hoy que determinaba la inexigibilidad del crédito vinculado al servicio odontológico dictada por la [Audiencia Provincial de Barcelona, Sección 16, Sentencia 153/2018 de 27 de marzo de 2018](#).

DEBATE

En la presente ponencia no hubo turno de preguntas.

Per a més informació
i inscripcions
www.icab.cat

5. EL MERCADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

Moderador: Jesús Sánchez García. Abogado y secretario de la Junta de Gobierno del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

El moderador explicó que la mesa iba a hablar sobre el mercado de las tarjetas de crédito, un tema que en la actualidad estaba provocando muchísima litigiosidad, dado que la Sala Primera del Tribunal Supremo tenía una sentencia pendiente de resolver en el asunto.

Presentó a los ponentes, Marta Alemany Castells, abogada y Fernando Tejada de la Fuente, director del departamento de conducta de mercado y reclamaciones del Banco de España, quienes después de su intervención se explicó que contestarían a las cuestiones que se les realizaran.

Ponente: Marta Alemany Castells. Abogada.

Agradeció al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona y a Jesús Sánchez García poder estar presente, manifestando que se centraría en la litigiosidad de las tarjetas de crédito, las cuales permitían devolver el crédito de forma aplazada mediante el pago de cuotas periódicas que variarían en función de las cantidades que se amortizaran.

Explicó que un crédito obtenido mediante tarjeta de pago aplazado era lo mismo que un crédito revolving y el revolving era lo mismo que una tarjeta de crédito en la modalidad de pago aplazado, dado que ambas operaciones tenían un límite de crédito disponible, que se puede utilizar para cualquier necesidad, no habiendo necesidad de justificarse, de forma que únicamente se tenía que ir abonando mediante una cuota periódica e incluso se permitía ampliar la cantidad ya dispuesta.

Matizó que era un producto totalmente distinto al préstamo, dado que en el préstamo se entregaba una cantidad determinada, donde se establecía al principio el número de cuotas periódicas de amortización y el plazo de terminación y no se podía volver a disponer.

Recalcó que, en Europa, se distinguía el elemento objetivo y subjetivo, por ejemplo, en Portugal el tipo medio de las tarjetas de crédito oscilaba entre el 15.3% y el 16.6%, mientras

que en Francia estaba entre el 18.7% y el 19.4% y en Reino Unido entre el 19% y el 23%, estando por ello España dentro de la media europea.

La ponente explicó que estos datos cambiaban sustancialmente si observábamos los datos de crédito al consumo, donde España tenía unos datos muy distintos a los de Europa. Dicha diferencia de datos eran consecuencia de la litigiosidad, más concretamente, el inicio señaló que se dio con la [Sentencia de la Sala Civil del Tribunal Supremo núm. 628/2018 de 25 de noviembre de 2015](#), donde se declaraba usurario el crédito de un banco a un consumidor a un interés del 24,6%.

Continuó exponiendo que la referida resolución aplicaba la [Ley de 23 de julio de 1908 de Usura](#), a un contrato celebrado en el año 2001 que se iba activando por medio de llamadas telefónicas, con una TAE del 24,6% y de diez años de duración, donde el banco reclamó y el consumidor alegó usura, que tuvo que litigar hasta el final, dado que el Juzgado de Primera Instancia y la Audiencia Provincial le dijeron que no era abusivo, para luego terminar el Tribunal Supremo estimando su demanda por estar el interés por encima de los máximos establecidos en la Ley de Usura. #consumoabogacia

Para la Ponente, es una extraordinaria Sentencia porque se basa en unas estadísticas, y establece que nadie conocerá el mercado mejor que el Banco de España.

En cuanto a la tabla usada en la referida Sentencia, manifestó la ponente que había cambiado y que la actual, a partir del mes de marzo, recopilaba datos desde 2013 y existía un apartado de tarjetas separado de los créditos al consumo, es decir, de tarjetas de crédito y revolving.

Finalmente señaló que las TAE de las tarjetas eran más altas por diferentes motivos; un nivel de provisiones más alto, una mayor exigencia de recursos propios, una ausencia de garantías, una mayor complejidad por flexibilidad del producto, desconocimiento de la finalidad del crédito, desconocimiento del cliente, contratación casi inmediata, cuantías muy pequeñas y especialidad de los establecimientos.

Ponente: Fernando Tejada de la Fuente. Director del departamento de conducta de mercado y reclamaciones del Banco de España.

Agradeció al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona la invitación y trasladó a los asistentes lo positivo que era que el Banco de España viniera este tipo de foros para ser oídos, aprender y hacer las cosas mejor para conseguir un sistema financiero más estable.

Explicó que desde el departamento de conducta se estaban aglutinando una serie de conductas en la actividad financiera y era todo lo que tenía que ver con los servicios de pago, prestando atención no solo a los aspectos regulatorios, sino también a la educación financiera de los consumidores e inversores.

Invitó a los asistentes a visitar la página web finanzasparatodos.es, que, aunque no eran objeto de la ponencia, se explicó que era un plan de promoción financiera que se había llevado a cabo por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Comenzó la intervención exponiendo que las tarjetas eran un instrumento de naturaleza mixta en su condición de producto de crédito y a la vez servicio de pago, estando sujetas a las regulaciones sobre crédito al consumo y desde luego a la regulación en el ámbito europeo, tales como las [directrices POG, sobre gobernanza y vigilancia de productos de la autoridad bancaria europea](#), directrices europeas que marcaban que hubiera una información correcta en el ámbito de las tarjetas de crédito.

Mencionó que en el sistema jurídico institucional lo que trataba la normativa era garantizar el acceso al mercado por parte de los consumidores, de forma que se permitiera al consumidor tomar decisiones responsables y se prestara atención a la información publicitaria, información previa al consumidor y a la información precontractual, prestándose atención al préstamo responsable.

Bajo criterio del ponente, las tarjetas de pago a fin de mes no presentaban problemas, sino que donde se encontraba la litigiosidad era en las tarjetas de pago aplazado, especialmente aquellas relacionadas con las tarjetas revolving, donde existían situaciones lamentables que el cliente había generado una deuda muy importante, volviéndose la deuda indefinida.

Para ello, explicó que la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con el objetivo de crear educación financiera y que no se vieran abocados a deudas indefinidas, ha puesto a su disposición de los consumidores un [simulador de tarjetas revolving](#).

Relató que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Mercado de Valores recibía reclamaciones de tarjetas tradicional con cargos no reconocidos, que vienen de robo de tarjeta o fraude por internet y que en este caso resultaba de aplicación el [Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.](#), pero también en el caso de la tarjeta revolving, por el efecto matemático, se referían a la disconformidad con la deuda pendiente, dado que pese a pagar la deuda aumenta, también habiendo casos de falta de información al deudor, de forma que no se entregaban los extractos periódicos y dejaban mucho que desear respecto a su comprensibilidad, dado que no solo se trataba de dar información, sino fácil y comprensible por cuanto la problemática se concreta en personas con niveles culturales inferiores a la media y en los que algún problema de endeudamiento financiero, se unía también un problema de comprensión real de lo que les estaba ocurriendo.

Continuó señalando un último motivo de reclamación, que era la disconformidad con el tipo de interés aplicado, sobre el que, como servicio de reclamaciones, no podían pronunciarse sobre la voluntad de las partes cuando suscribían una cláusula contractual, debiendo quedarse en el ámbito de la información y de la transparencia, y buena practica de los bancos con sus clientes.

Concluyó el ponente que las previsiones para 2019 marcaban un incremento muy notable de las reclamaciones por tarjetas de crédito, dado que a 5 de marzo de 2019 habían recibido 394 reclamaciones sobre tarjetas de crédito que, si se extrapolaba que eso era lo recibido anteriormente durante todo el año, nos encontrábamos con que hay un gran incremento en materia de tarjetas revolving.

Señaló que como supervisor tenían una responsabilidad, dado que eran concedores de que se estaban suscribiendo prestamos sin una adecuada capacidad del cliente, lo que era preocupante porque abocaba a situaciones de sobreendeudamiento y más para determinados colectivos. Además, como supervisor explicó que habían realizado inspecciones a tres entidades, además de una actuación transversal que había abarcado a veintiséis entidades, que les había permitido analizar si las explicaciones en la fase previa eran adecuadas, si la información precontractual era la adecuada y que tipo de incentivos se les habían dado a los clientes.

DEBATE

- Cuestión dirigida al ponente Fernando Tejada de la Fuente.

La Congresista cuestionó que el ponente había hablado mucho de supervisión y vigilancia, pero quería conocer que número de infracciones conocidas por la entidad supervisora habían sido recriminadas a las entidades financieras y sancionadas.

El ponente respondió a la cuestión exponiendo que en el [Capítulo 4 de la Memoria de Supervisión Bancaria en España](#), se establecían exactamente los escritos de requerimiento que habían sido enviados y que expedientes habían sido abiertos, recalando que se acababa de cerrar una operación de supervisión, donde se habían analizado ciento ochenta y cuatro oficinas de doce entidades, y se habían observado los tableros de anuncio, información sobre código de buenas prácticas y también aspectos relativos al uso y funcionamiento. Recalcó que tenían una potestad sancionadora pero no podían resarcir individualmente por no tener competencia para ello.

- Cuestión dirigida al ponente Fernando Tejada de la Fuente.

El Congresista expuso que existía una Directiva de resolución extrajudicial de conflictos que se había traspuesto y donde se preveía que se crearía un ente para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, como tarjetas de crédito y préstamos bancarios. Preguntó si el Banco de España había realizado alguna actividad, dado que hasta la fecha no se había creado ninguna entidad.

El ponente afirmó que efectivamente se había traspuesto una directiva en la que se creaba un ente que resolviera los conflictos de forma extrajudicial y que en la misma directiva, se detallaba que los servicios de reclamación del Banco de España, adaptarían su funcionamiento a la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo](#).

Expuso que el plazo que tenía el SAC para contestar era de dos meses a un mes para cumplir con la directiva.

6. REQUISITOS FORMALES EN LA CONTRATACIÓN ELECTRONICA CON CONSUMIDORES.

Presenta: Sonsoles Valero Barceló. Abogada y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Después de agradecimientos protocolarios, inició su intervención explicando que como en cualquier ámbito del derecho, la llegada de la tecnología había cambiado nuestras vidas, ya que habíamos pasado de la contratación tradicional a la contratación en masa, de forma que ahora nos encontrábamos con que la contratación electrónica a la que estamos habituados, los consumidores necesitaban soluciones.

Dando respuestas a estas soluciones, estábamos los abogados, dando paso al ponente José María Anguiano Jiménez.

Ponente: Jose Maria Anguiano Jimenez. Abogado.

Previos agradecimientos, manifestó la importancia de la contratación electrónica como medio de prueba que pudiera sustentar las pretensiones procesales, remarcando que esta tenía que ser de carácter robusto.

Atendiendo a la normativa en vigor, el ponente destacó que la contratación electrónica se diferenciaba por los siguientes requisitos formales:

- La acreditación de la previa puesta a disposición de la información precontractual. En muchas de las resoluciones de tracto sucesivo, no resultaba una cuestión controvertida entre las partes si se había formalizado o no un contrato, sino que había que valorar la información precontractual que se había dado. En relación a la acreditación de la previa información precontractual, para poder valorar si había un consentimiento informado, el consumidor antes de firmar el contrato debía haber tenido la información necesaria.

Destacó que, si nos fijáramos en las decisiones judiciales de la última crisis financiera, las entidades financieras habían perdido el 97% de los casos judiciales y para el ponente en un porcentaje elevadísimo el batacazo judicial había sido por la incapacidad de acreditar que no se entregó la información debidamente.

- La acreditación de la emisión de la manifestación de la voluntad. La manifestación de varias voluntades sobre un texto en concreto. Explicó que era importante a los efectos de que el consumidor pudiera acreditar la existencia y contenido del pacto, y pudiera accionar contra el banco predisponente.

Explicó el ponente que, en relación con el primero de los requisitos, existía una primera cuestión que era justificativa y evidentemente se requería la previa puesta a disposición de la documentación, dado que, sino los consumidores podían alegar haber padecido un error excusable como consecuencias de la actuación de las entidades financieras, siendo en esencia la obligación de informar una operación de resultado y la carga de la prueba la tenía el empresario.

Continuó explicando que durante los años 2013 a 2015 se insistió en la inclusión en los contratos de cláusulas predisuestas donde el cliente decía haber recibido la información precontractual, y que esta se debía tener por no puesta.

Destacó que en la contratación electrónica la Directiva comunitaria establecía la obligación de entregar la documentación en un soporte duradero y todas las definiciones de soporte duradero, se definían como un instrumento, el cual debía permitir guardar la información que se remitía y debía ser por lo tanto un elemento informático que le permitía a la persona que lo recibía, guardárselo y que por lo tanto debía ser una información directamente remitida al cliente en su email.

De acuerdo con la normativa comunitaria sobre soporte duradero, no sería un procedimiento de notificación válido si no se le envía directamente al cliente. El otro elemento que mencionó era que esa documentación debía poder ser recuperada de forma fácil y por el tiempo necesario en atención a la actividad desarrollada. El último requisito era que se tenía que poder garantizar que la misma información que se recuperaba fue la que se borró.

Sobre el concepto “soporte duradero”, explicó el ponente que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea había tenido que entrar en varias ocasiones a delimitar el concepto, por

primera vez en la [Sentencia de 5 de julio de 2012, asunto C-49/11, Content Services Ltd y Bundesarbeitskammer](#), en el caso de una empresa inglesa de software que vendía en línea y formalizaba contratos, que contenían el derecho de desistimiento, si bien el contrato no estaba en la página web y lo controlaba la empresa, sin acceso para el cliente para saber en términos podía ejercitar sus derechos.

El ponente explicó que la Sentencia aplicaba lo que decía la normativa, como era que el consumidor tenía que tener la oportunidad de releer el contrato a efectos de ejercitar las acciones legales contra el predisponente que estime convenientes, dado que la transacción mercantil no puede presentarse como un menoscabo del derecho de los consumidores.

Advertió que, en una Sentencia posterior, el TJUE profundizaba en este tema y admitía la posibilidad de que se notificara por páginas webs, pero se obligaba a quien notificaba a realizar una actividad positiva encaminada a que el consumidor estuviera suficientemente informado, de forma que el consumidor tenía que recibir un aviso conforme se había colgado la información y ese aviso se tenía que enviar a un correo electrónico habitual, no se podía crear un correo electrónico exproceso, debiendo elegirse la dirección electrónica del consumidor, sin servir direcciones únicas o inhabilitadas.

Continuó diciendo que las notificaciones tenían una eminente obligación de resultado y la efectividad de las mismas las convalidaba, de forma que esa obligación de resultado se obtenía mucho mejor en el ámbito electrónico que en el ámbito en papel, de forma que al final los procesos de notificación tenían una obligación de resultado, siendo lo importante la efectividad a través de un soporte duradero.

Diferenció entre firmas reconocidas y el resto en soportes electrónicos. Explicó que las firmas electrónicas reconocidas tenían una equiparación *iuris tantum* con las manuscritas y, por lo tanto, a efectos prácticos, la firma manuscrita, bajo su criterio, no existía.

Comentó que lo de la firma electrónica era una cuestión judicial, dado que debería ser el juez el que determinara si la firma es real o no y para evaluar si es real, mencionó que se estaban usando dos sistemas de firmas; el primero era la firma manuscrita digitalizada, donde sostuvo que eran firmas electrónicas avanzadas, de lo que discrepaba, dado que para el ponente eran firmas manuscritas implementadas en un soporte electrónico. Aconsejó que se huyera de este

tipo de firmas porque se comparaba en vía judicial la firma electrónica con una firma indubitada.

El otro tipo de firma que mencionó que se usaba era la remisión de códigos de operación a terminales móviles SMS, en las cuales para poder ser valido el envío tenía que ser realizado por un tercero interpuesto, no por una tercera parte de confianza. El ponente era totalmente partidario de este tipo de formas, por cuanto de acuerdo con la definición del Tribunal Supremo, ello era vincular al firmante con lo firmado, es decir, se vinculaba al firmante, una identidad, con un texto.

Mencionó que le gustaban los códigos de operación remitidos al móvil porque el móvil era extraordinariamente identificativo y ante una identidad plagada de actos propios, la remisión de códigos determina que es una persona de manera clara.

Puso de manifiesto que la portabilidad y la existencia de requisitos de identificación previos se incorporan como requisitos a raíz de los atentados del 7J para que quedara claro quien formaliza el contrato.

Reiteró no ser de su agrado la firma digitalizada por ser una vinculación mediata y no inmediata.

Terminó exponiendo que el último requisito del contrato era dar un ejemplar firmado o un documento que acredite que el documento había sido firmado, en tanto la contratación electrónica es entre ausentes.

Explicó que en el ámbito electrónico lo lógico era poner un testigo eléctrico, que relatara el testimonio que había presenciado, no obstante, se presentaba un problema; si al ternero interpuesto lo contrata uno de los intervinientes, puede haber la sospecha de no ser imparcial. Ponía de ejemplo, si se contrataba con el banco y este ponía un tercero interpuesto y ese tercero lo contrataba el banco, entonces ese tercero no era garantía de nada y por eso surgían los registros distribuidos, el llamado “*blockchain*”.

Sobre este vocablo, explicó desde la teoría de la mujer del Cesar, que consistía básicamente en coger y obtener una “*función hash*” de cada transacción, siendo un “*hash*” el resultado de aplicar un algorítmico matemático, que hace que se cree y exista una huella digital en cada fichero, siendo en resumen, una prueba por cotejo, lo que permitía generar huellas digitales y

diseminarlas de forma aleatoria sin comprometer la intimidad ni la privacidad de los intervinientes porque nadie tenía conocimiento del contenido exacto de la transacción.

Finalizó explicando que esto era muy usado en las transacciones con notarios, donde se les mandaba el “hash” a diferentes notarios, para que luego el cliente con ese “hash” acudiera a cualquier notario de su confianza y pudiera firmar o retirar el contrato que había firmado.

DEBATE

- Cuestión dirigida al ponente.

El congresista hizo referencia a que recientemente había leído un artículo sobre la contumacia de la doctrina de los abogados en subsumir los contratos de adhesión y electrónicos en la figura del acuerdo de voluntades del Código Civil, conclusiones que llevarían a un callejón sin salida. Preguntó al ponente si tenía algún conocimiento sobre ese insuficiente planteamiento doctrinal que intenta desligar los contratos electrónicos y contratos de adhesión de la tradicional figura del contrato.

El ponente respondió manifestando que una de las características del contrato electrónico era ser más proclive a la adhesión, debido a que la negociación entre ausentes era mucho más difícil. Explicó que detrás de este asunto estaban los *smarts contracts*, los llamados contratos auto ejecutables que fueron inventados por un jurista e informático norteamericano que se fijó en el funcionamiento de las máquinas expendedoras de snacks. Más concretamente, se fijó en que se metía la moneda, se elegía y se autoejecutaba. Las redes, el código, el *blockchain*, todo junto, explicó que permitían la posibilidad de trasladar la prosa jurídica a código informático y firmarlo, de forma que la ejecución de los contratos no dependía de la voluntad de las partes, sino que eran automáticamente ejecutados y los datos desconocidos a la fecha de formalización del contrato, se incorporaban al contrato en su momento, de forma que todo el planteamiento sobre si son o no contratos, no tiene sentido, ya que se va a firmar un código informático que hace una ejecución determinada, de forma que todo el planteamiento varía de manera sustancial.

- Cuestión dirigida al ponente.

Se preguntó sobre que debía ser entenderse por correo habitual.

El ponente contestó que creía que todos debíamos incorporar a nuestros contratos direcciones electrónicas y números de teléfono móvil, para que tengan acuse de recepción. Bajo su criterio, la dirección habitual es la que se utiliza habitualmente y lo que pretende evitar el legislador comunitario es que se tengan que abrir diferentes direcciones de correo electrónico para llegar a la información.

7. ACCIONES DEL BANCO POPULAR

Presenta: Vanesa Fernandez Escudero. Abogada y vocal de la Sección de Derecho de Consumo Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Inició su intervención explicando en que la ponencia relativa a las acciones del Banco Popular se iba a explicar de forma muy gráfica como plantear una reclamación en la vía civil.

A continuación, pasó a presentar al ponente, Don Eugenio Ribón Seisdedos, abogado y presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo, además de docente, para luego darle paso.

Ponente: Eugenio Ribón Seisdedos. Abogado y presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Inició su intervención manifestando que en España según los datos que manejaba el Senado en el año 2016, una de cada tres hipotecas tenía clausula suelo, frente a que todas las hipotecas tenían la cláusula de gastos, de forma que los jóvenes se habían hipotecado con cláusulas abusivas durante treinta años y los que más dinero tenían, quedaron esposados a la hipoteca multidivisa, mientras que los mayores, los padres, los que dieron oportunidades a la presente generación, fueron engañados por muchas entidades financieras por las Obligaciones Subordinadas y las Participaciones Preferentes, para luego dar paso al caso Bankia y quien no puso su dinero en Bankia, lo puso en el Popular y hoy afirmó que se hablaría de eso.

El ponente dejó una cuestión en el aire, ¿dónde estaba el Banco de España en el caso Banco Popular?

Empezó explicando la historia de Banco Popular, desde el punto de partida, cuando el 26 de mayo del año 2016 la entidad anunciaba la mayor ampliación de capital de la historia, equivalente al 50% de su capacidad bursátil. En el folleto destacaba, que permitiría acelerar los rendimientos y podrían recuperar sus inversores el capital dispuesto en el año 2017. En efecto, se presentó el Banco Popular como una entidad solvente.

Continuó relatando que el 11 de junio de 2016 Banco Popular se jactaba de haber completado el 93% de su emisión, dando paso al periodo voluntario, donde pudo recibir un 36% más de emisión.

En ese momento, de las cuentas de PWC, el 3 de febrero del 2017, Banco Popular ya reconocía unas pérdidas de 3.800.000 millones de euros, sobre lo que dijo el ponente que invitaba a reflexionar sobre qué pasaría con los accionistas de la ampliación y anteriores.

Bajó la opinión del ponente, todo apuntaba a que la falta de veracidad de las cuentas de la entidad se presumía desde el año 2008, momento en el que se produjo un gran crecimiento de los créditos morosos, de muchísimos millones a unas cifras que no se correspondían con unas y que eran de morosidad.

Siguió hablando de la resolución de Banco Popular, cuando la [Junta Única de Resolución por resolución de 7 de junio de 2017](#), declaró la resolución por el precio simbólico de 1€, con la consecuente venta a Banco Santander.

A continuación, dio unas directrices para la redacción de la demanda, siendo las siguientes:

- Demanda simple, en la que se tiene que hacer un relato factico sencillo, con una sinopsis del conflicto suscitado, bastando con decir que el cliente adquirió unos determinados títulos en una fecha en concreto.
- Deben explicarse los hechos sucedidos, que tienen que tener su soporte documental. Mencionó que se debía explicar y detallar sobre todo que a las pocas semanas de decir Banco Popular que cumplía con las ratios de solvencia, se declaró resuelto Banco Popular.

- Debe acompañarse a la demanda una reclamación extrajudicial, con el resultado negativo del banco.

Explicó que en este asunto no importaba si cliente tenía la condición de consumidor o empresario, dado que a los efectos que aquí se hablaban, los clientes eran meros inversores bajo la protección de la [Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores](#), hoy superada por el [Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores](#).

Recordó el ponente que las entidades financieras no deben actuar en estos casos con la diligencia del buen padre de familia, sino la diligencia del *bonus argentario*, es decir, que tenían que anteponer los intereses del cliente a los propios, estando sumamente protegidos por medio del artículo 79 bis, al exigirse a las entidades que presten servicios de inversión tener completamente informados a sus clientes.

A su vez, recordó que el artículo 37 del [Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores](#), cuando regulaba el folleto de emisión exigía una serie de cautela, una serie de obligaciones en cuanto a la veracidad que se presentaba al accionista y en este caso no se realizó de manera correcta.

Respecto a los fundamentos sustantivos de la demanda, expuso el ponente que se iban a ejercitar diferentes acciones ante la falta de criterios idénticos en los Juzgados, ejercitándose de forma subsidiaria.

Explicó que la primera acción a ejercitar era la de anulabilidad por error en consentimiento, es decir, vicio del consentimiento, subrayando que, a diferencia en otros productos, aquí no se estaba defendiendo que el cliente no supiera lo que era una acción, dado que con carácter general cualquier usuario sabe que está sometido a la fluctuación, sino que lo que había que alegar era que el cliente contrató bajo la convicción de que era un banco solvente.

Respecto a la referida acción, aclaró que debían cumplirse los requisitos del error, excusabilidad y esencialidad.

Estimando esta acción, citó las Sentencias del Juzgado número 38 de Barcelona de 11 de julio de 2018, la de la Audiencia Provincial de Asturias, sección 5ª de 3 de octubre de 2018 y la de la [Audiencia Provincial de Vizcaya, Sección 3ª de fecha 17 de diciembre de 2018](#), esta última que confirmaba la procedencia de la acción de anulabilidad. Mencionó que se expandía en la misma línea, la dictada por la Audiencia Provincial de Barcelona, Sección Tercera de fecha 17 de diciembre de 2018 y la de la Sección Decimoséptima de fecha 17 de enero de 2019.

Explicó que la acción subsidiaria era la de daños y perjuicios, siendo la acción tradicional de responsabilidad por incumplimiento de obligaciones de veracidad del folleto informativo del oferente, con base al artículo 38 del [Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.](#), al no presentar el folleto informativo las verdaderas circunstancias para tomar una decisión fundada, típica acción del caso Bankia.

Por último, hablo de una tercera acción -que no se tenía en el caso Bankia- que era la de responsabilidad por falta de advertencia del riesgo de resolución o asignación de pérdidas por una autoridad administrativa, el llamado *bail-in*.

Cuando eso sucede, explicó el ponente, que eran los propios propietarios los que asumían las consecuencias de una mala o buena gestión y para que se aplicara el riesgo de *bail-in*, tenía que haber habido una auténtica supervisión de las autoridades financieras que era evidente que no había existido y que la propia entidad hubiera advertido a sus clientes del riesgo de intervención, de forma que a partir del 1 de enero de 2016 Banco Popular tenía la entidad obligación de informar a los clientes del riesgo de intervención, cosa que no hizo.

Finalmente, dentro de la tercera opción, aunque no era la más habitual, mencionó que se tenía la acción individual de responsabilidad, con la que por medio del artículo 241 de la [Ley de Sociedades de Capital](#), se les podría exigir a los administradores el deber de desempeñar el cargo conforme a un ordenado comerciante, debiendo valorar la naturaleza del cargo.

Continuó hablando de la estrategia procesal, empezando por la jurisdicción, más concretamente lo referido a la legitimación, la cual mencionó que nos podía plantear varios problemas como en la adquisición de las acciones a través de otras entidades, de forma que en esos casos siempre sería conveniente ejercitar la acción de anulabilidad y subsidiariamente la

acción de daños y perjuicios, porque en función de la Audiencia Provincial, si se presentaba la demanda contra el intermediario no se acogía la acción de anulabilidad por error vicio.

En cuanto a la legitimación pasiva de la entidad y su admisión, señaló el ponente que fue resuelto el asunto por Juzgado de Primera Instancia número 1 de Oviedo, por Sentencia de 7 de enero de 2015, relativa a la adquisición de valores en el mercado secundario.

Respecto a los pactos de renuncia al ejercicio de acciones, el ponente recomendó que ningún cliente lo suscribiera para no vivir un Bankia 2, de forma que aquellos que ya habían firmado el documento, podían ejercitar la anulabilidad del contrato y aquellos que firmaron el acuerdo, no tenían acción posterior.

Respecto al procedimiento, mencionó que iría en función de la cuantía y que debía ser el consumidor siempre quien eligiera la acción a ejercitar, según doctrina de la Sala Civil de Tribunal Supremo de 3 de febrero de 2016, siempre teniendo en cuenta el plazo de caducidad de la acción de anulabilidad que se ejercitaría desde el conocimiento del error, según también doctrina de la Sala Civil del Tribunal Supremo en Sentencia de 12 de junio de 2015.

Respecto al devengo de intereses, recalcó que habría que aplicarse el artículo 1.108 del Código Civil por la demora y desde el conocimiento de la acción.

Por último, respecto a la pericial mencionó que todavía no nos encontrábamos ante la doctrina del hecho notorio como el caso Bankia y al ser los Juzgados más reacios, era recomendable aportarla, señalando que para aquellos clientes que no tuvieran recursos, la Asociación Española de Derecho de Consumo había creado un grupo en el que habían abonado un perito entre miles de afectados para conseguir una única pericial a un coste mínimo, poniendo el servicio a disposición del que fuera de interés.

DEBATE

- Cuestión dirigida al ponente.

La congresista preguntó si podían reclamar todos aquellos clientes que tenían acciones con anterioridad a la ampliación.

El ponente contestó que el asunto no estaba muy claro y que presentaba serias dudas de prueba, de forma que su recomendación era esperar a tener más documentación y conocimiento del caso, teniendo en cuenta cual era el plazo para el ejercicio de cada acción.

8. EL VALOR DE LA TRANSPARENCIA.

Presenta: Jesús Sánchez García. Abogado y secretario de la Junta de Gobierno del Ilustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Empezó su intervención Jesús Sánchez García manifestando la profunda admiración que sentía por el Magistrado Francisco Javier Orduña Moreno, siendo siempre para escucharle un privilegio.

Afirmó que Francisco Javier Orduña Moreno era el padre de una nueva categoría jurídica llamada “*el control de transparencia en la contratación predispuesta*”, dentro de ese marco legislativo de la Unión Europea, que se había convertido en un valor social.

Continuó relatando que en el derecho comparado quien introdujo por primera vez el control de transparencia en una Sentencia fue el Magistrado, por medio de la Sentencia de la Sala Civil del Tribunal Supremo de 18 de junio de 2012, que analizaba la [Ley de Usura](#), donde se establecieron tres parámetros para guiar a los juristas.

Por último, recomendó la lectura de las [Conclusiones del Abogado General en la Cuestión Prejudicial relativa al vencimiento anticipado](#) donde se publicará sentencia el 26 de marzo de 2019, sobre todo de la 51 a 82, explicando que se trataba de una monografía sobre ese nuevo marco legislativo que afectaba esencialmente al ámbito de los consumidores dentro de la Unión Europea y en especial, la lectura con detenimiento del apartado 123, para comprender el derecho de consumo en el ámbito comunitario.

Ponente: Francisco Javier Orduña Moreno. Magistrado de la Sala Primera del Tribunal Supremo.

Después de diferentes agradecimientos protocolarios, a Jesús Sánchez García y al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, mencionó que siempre que el tiempo se lo permitiera, estaría presente en esta clase de actos, habiendo tenido lugar una presentación por parte de un amigo.

Empezó explicando que cuando realmente se estaba ante un proceso de cambios -porque era lo que se estaba viviendo, no solo porque él lo considerara, sino también porque la sociedad actual lo exterioriza por medio de un cambio de paradigma y de valores-, esos cambios de valores, a diferencia de otras fechas pasadas, son cambios vertiginosos, en los que existe un menor tiempo de reacción.

Explicó que la expresión “*fisis*”, venía del griego y significaba oportunidad, oportunidad que nos dio la crisis de los años 2008 y 2009, pues como una inundación llegó ahí y dejó escombros y dentro de esos escombros nos dejó unos paradigmas que hasta esa época parecía que eran válidos, y se justificaba por la academia, pero, sin embargo, la realidad demostró que no eran suficientes.

Relató que cuando se producían esos cambios, lo propio por energía siempre era tener un sentimiento de inmovilismo. Sin embargo, señaló que la curiosidad siempre venía muy bien y una primera sentencia hablando de la transparencia, vino bien para acreditar que el cambio era inexorable.

Expuso que la Sala primera en estos temas siempre había tenido un papel fundamental dado que fue quien declaró la nulidad de la cláusula suelo, y si bien no podía declarar en una sentencia únicamente como enjuiciar esos procesos, tampoco podían dar una respuesta por la inmediatez de los procedimientos, porque no se pueden prever los cambios de paradigma que tienen lugar en el ámbito sustantivo y en otros campos.

El Magistrado señaló que volver al control por negociación, era un intento ya fallido, dado que no se podían resolver los problemas de la practica seriada con las viejas recetas, o con las recetas propias del contrato por negociación, no obstante, en todos estos procesos de transformación, la Sala Primera había tenido un papel fundamental, porque dentro de esa inmediatez había sabido dar una solución a los problemas, siempre teniendo en cuenta que los cambios estaban sujetos a la propia inseguridad jurídica.

Reiteró que se estaba viendo como en ese contexto de inseguridad, la Sala Primera había tomado una serie de decisiones muy dignas desde el punto de vista conceptual, al declarar la nulidad de la cláusula suelo y también la de vencimiento anticipado.

Explicó que en estos procesos donde el legislador iba muy tarde desde el punto de vista de la actuación política, se estaba demostrando que una vía para salvar la responsabilidad patrimonial, eran los votos particulares. Esa perspectiva de votos particulares explicó, era lo que hacían que fueran tan relevantes porque presentaban un cambio social, siendo discrepancias sobre determinados aspectos que eran importantes en la ratio de decisión, pero que había que plantearlos como una cosa natural, porque el derecho también era debate.

Citando unas palabras que dijo en 1963 Kennedy, “consumidores somos todos”, hizo hincapié en la importancia de esa frase para conseguir unos mayores fondos al congreso y como desde ahí se empezó a hablar de los nuevos derechos de consumo, como es el derecho de la información.

Continuó relatando que después llegó la Constitución Española que lo cambió todo, habiendo un reconocimiento de un principio constitucional que era el derecho del consumidor, para luego pasar a conocerse las leyes proteccionistas del consumidor.

Pese a esos avances, el Magistrado explicó que el valor de la transparencia no aparecía en ninguna ley, pese a que todas las cláusulas generales se encontraban sujetas al deber de claridad y precisión.

Explicó que para aquellos que dudaban de que hubiera un cambio de paradigma, lo que llamaba la atención era que hasta ahora se estaba trabajando con elementos técnicos, de forma que ni siquiera las concepciones que servían de base para las diferentes comprensiones del contrato, se crearon con perspectiva a un negocio jurídico que no fuera el contrato por negociación.

Reseñó que había que centrarse en lo establecido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, cuando se refería a simplicidad, claridad y sencillez y además ahora al principio de efectividad, desarrollado a través del efecto de no vinculación.

Destacó el ponente que, si realmente no estuviéramos ante un nuevo valor, no se podría hacer una interpretación axiológica, donde ya se habla de principios y de valores.

Explicó que los principios generales surgen del convencimiento de la sociedad, es decir, que en la ciudadanía surgía una convicción de necesidad de principios que servían para fundar y recordar porque existía un estado democrático español, valores que venían de la ilustración y de la revolución francesa.

Continuó diciendo que esos valores de los siglos XVIII y XIX, que daban vigor a las constituciones actuales, eran insuficientes para entender las nuevas demandas y derechos que los ciudadanos reclamaban, dado que esos ciudadanos ya no sentían la libertad en un plano estrictamente formal, sino que aplicaban y demandaban cuestiones novedosas como los derechos de protección de datos y de los consumidores.

Para el Magistrado, en la contratación seriada se podía aplicar también la igualdad, de forma que para que hubiera una práctica seriada, que era totalmente legitimada, tendría que haber una asimetría tanto en la información como en la posición jurídica y esa asimetría debería ser corregida, en el sentido de que, si no participaba el adherente en la formación del producto, era porque le daban el producto ya cerrado.

En relación a la practicada seriada, señaló que en el contrato existe una regla de voluntad y una de contacto y en los contratos seriados la voluntad saltaba por los aires, dado que simplemente nos encontrábamos ante un modo de contratar seriado que era un modo de contratar diferenciado al contrato de negociación, del cual no hablaba nuestro Código Civil y no hablaba ninguna de las normas que teníamos, siendo su remedio instrumental totalmente distinto.

Señaló que lo que había ocurrido en estos casos es que se había tratado de dar soluciones a estos instrumentos técnicos sin saber del valor que informaban esos instrumentos técnicos, de forma que, si no era la igualdad, entonces tenía que haber otros principios que informaran precisamente de ese control que se estaba realizando.

Continuó diciendo que esos modestos principios de los que hablaba eran principios transversales, no siendo solo aplicables al ámbito del derecho de consumidores, sino a todos los sectores regulados por referencia, lo que surgía y era posible construir porque la Constitución Española no pudo prever la función social de los contratos y se quedó en la función social de la propiedad.

Explicó que podía haber un control de legalidad sobre el control de la práctica y la eficacia última sobre el control de la práctica, siendo dichos elementos tan diferentes que efectivamente el procedimiento se convertía en ineficaz, lo que no se permitiría en los diferentes países de la Unión dado que sino no habría seguridad jurídica en el ámbito europeo.

El Magistrado destacó que, en el ámbito de Derecho de Consumo, se estaban creando nuevos derechos para los ciudadanos, como un laboratorio, invitando a la reflexión de porque ahora se declaraban como abusivas cláusulas que habían estado en prestamos 30 o 40 años. Explicó que ello se debía a un cambio de paradigma, de los derechos y de la forma de ver las cosas, incluso pudiendo hablar de nuevos valores en beneficio de todos.

Por último, señaló que la [Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores](#), era económica y pensaba en un mercado eficiente y competitivo, siendo la no transparencia la negación del mercado competitivo.

Señaló que de esa forma se conseguía no solo proteger al consumidor, sino también al propio sistema que la Unión Europea menciona que debe ser de calidad, respecto a otros mercados, dado que dentro de 20 o 25 años Europa tendría que competir con estas cosas y por ello se tendría que competir desde el punto de vista político, de esos pluses que permitían una mayor incidencia, siendo una oportunidad clara para los empresarios.

Bajo su criterio, ser los impulsores de la transparencia va a permitir recuperar marca reputacional y cuanto más se tarde en reconocer estos valores y principios, más rezagada se quedaría la sociedad en la lucha de derechos, de forma que debía que ser el legislador el que interviniera en estos temas, haciendo falta ese impulso normativo -que todavía no ha tenido lugar- para que se llegue a una mejor regulación, donde se premien las nuevas interpretaciones.

ENTREGA DE PREMIO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Por parte de José María Puellas Valencia, secretario de la Asociación Española de Derecho de Consumo, se entregó el premio a la protección del consumidor al Magistrado Francisco Javier Orduña Moreno.

9. FISCALIA. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

Moderadora: Cristina Vallejo Ros. Abogada y diputada de la Junta de Gobierno Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Empezó la moderadora destacando que por parte del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona se premiaba a los jueces que se sentían europeos, sin poderse olvidar de la fiscalía que también realizaba un papel, que, aunque no se conocía tanto, era de especial relevancia.

A continuación, pasó a presentar al ponente, Alejandro Tuero Gonzalez, Fiscal de Consumo de Pontevedra, del que destacó que había instado dos acciones colectivas, una en el sector eléctrico y otra relativa a la autopista de peaje que se tenía que abonar aun estando en obras o atascada.

Ponente: Alejandro Tuero González. Fiscal de consumo de Pontevedra.

Inició la intervención dando las gracias a todos los asistentes y a la oportunidad que le habían dado para participar en el congreso, para poder visibilizar a terceros las funciones que ejerce la fiscalía en materia de consumidores, destacando la intervención de cinco fiscales en el ejercicio de acciones colectivas.

Señaló el ponente que el desconocimiento que había en la materia hacía que llegaran muchos menos temas y que entonces podían presentar menos demandas colectivas y ello pese a la importancia del fiscal en la materia.

Haciendo referencia a una cita de Antonio del Moral Garcia en el año 2003 que preguntaba; *¿para qué sirve un fiscal?*, pasó a detallar las funciones del Ministerio Fiscal en materia de consumo.

Destacó la importancia del fiscal en las acciones colectivas, donde los usuarios podían ser miles o incluso millones y se debía diferenciar lo que eran los grandes casos de simples reclamaciones individuales, siendo un caso de referencia el tema de las Participaciones Preferentes.

Otro de los temas que destacó en relación a acciones colectivas, fue el cobro que realizaba Gas Natural por determinados conceptos que no podía cobrar, en este sentido, señaló que lo que cobraba individualmente a cada uno era poco, pero conjuntamente eran mas de 10 millones de euros.

A este respecto, destacó la dificultad de ejecutar una sentencia con 100.000 afectados, señalando que, en este caso de Gas Natural, se había recuperado la totalidad del dinero, pero no se había podido entregar a la totalidad de los destinatarios.

Poniendo de ejemplo otro caso, habló en el ámbito gallego del tema de las Participaciones Preferentes, donde explicó que en Pontevedra se habían iniciado diligencias civiles cuando se destapó el caso, reclamándose que se le devolviera el dinero, acción que no cuajó por inadmitirse la acumulación de acciones, quedando solo la acción de cesación, al eliminarse la acumuladas que era la de devolución de cantidad, pronunciamiento confirmado por la Audiencia Provincial.

Sobre la referida acción, explicó que se quedó vacía, pero que no fue una acción inútil, porque se modificó la Ley para que pudiera participar el ministerio fiscal en las acciones colectivas.

Continuó explicando que en Pontevedra se ejercitó otra acción colectiva, ejercitada por el propio ponente, llamada CHC ENERGIA y que tenía como fundamento que de un día para otro se comenzó a cobrar un concepto que era de 2 euros como penalización por realizar el pago en una manera distinta de la domiciliación bancaria. Se castigó utilizar un medio distinto del que ellos querían, pese a que la normativa eléctrica admitía diferentes medios de pago. Gracias a la acción, se consiguió recuperar todo el dinero y que lo recuperaran todos los afectados.

Explicó que estas acciones afectaban también a empresas que no hubieran sido la demandada, en un tema de especial interés como la práctica de contratas con permanencia, donde se entrega un móvil y una vez que se acababa la permanencia, el cliente se cambiaba de compañía y entonces el móvil estaba bloqueado por la compañía, pasando a cobrar 8 euros por desbloquear el móvil, siendo ello una penalización por cambiar de compañía. Señaló el ponente que el asunto se había ganado en primera y segunda instancia y era una práctica ilegal y abusiva.

Citó otros casos de interés, como el de Gas Natural Fenosa o el de Orange, que interrumpía el servicio antes de acabar el mes y cobrara el periodo completo.

Por último, explicó que estaba personalmente con el caso de la AP-9, en el asunto de Pontevedra, acción colectiva que el mismo había instado -encontrándose a la fecha de la ponencia admitida a trámite- porque consideró que era una conducta abusiva contra los consumidores el hecho de que pese a que la compañía realizaba unas obras para mejorar la autopista, durante las obras se cortaron carriles y se limitó la velocidad a 60 por hora en lugar de 120, lo que suponía que sin que hubiera atasco, el tiempo para pasar la autopista era mayor.

Concluyó señalando que los Fiscales realmente podían hacer algo en la materia con mayor o peor éxito y tenían una posición privilegiada, respecto a las Asociaciones de Usuarios que, si bien también ejercitaban acciones colectivas, no disponían de la información privilegiada que ellos tenían.

Desde que se aclaró la legitimación de los Fiscales con la modificación del artículo 11.5 de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#), destacó el ponente que tenían una posición privilegiada porque disponían de facultades como las diligencias pre procesales civiles para recabar datos, de forma que se podía preparar una denuncia con unas facultades más ventajosas y además, al tener implantación en todo el territorio nacional, su actuación cotidiana ante los tribunales les permitía tener más conocimientos y experiencia.

Finalizó exponiendo que el hecho de ser una institución pública con obligación de imparcialidad les permitía evitar suspicacias sobre intereses ocultos, mostrando una mayor confianza al consumidor, el cual además tenía acceso a un procedimiento menos costoso por estar la Fiscalía exenta de cauciones y el pago de costas.

DEBATE

En esta ponencia no se realizaron preguntas.



Per a més informació
i inscripcions
www.icab.cat

10. INCUMPLIMIENTOS Y DEUDAS GENERADAS EN LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA.

MODERA: Berta Leal Cañadell. Abogada y vocal de la Sección de Derecho de Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Después de palabras protocolarias de agradecimiento, dio paso a los ponentes, José Manuel Terán López, Magistrado de la Sección 7ª de la Audiencia Provincial de Asturias y a Paz Cano Sallarés, Abogada y vocal de la Sección de Derecho e Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

PONENTE: Paz Cano Sallarés. Abogada y vocal de la Sección de Derecho e Consumo del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Agradeció al Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y la Asociación Española de Derecho de Consumo la organización del Congreso, señalando en primer término que el título de la conferencia le había generado dudas, al desconocer si se hablaba de la contratación telefónica o la contratación de servicios telefónicos, habiéndose decidido por enfocar la ponencia a la contratación de servicios telefónicos, no obstante, todo era extrapolable a la contratación telefónica.

Empezó reseñando la ponente que la generación de deudas frente a las compañías no solo eran consecuencia del impago, sino también de la modificación de condiciones aparentemente unilaterales, las permanencias, la contratación por terceros, etc.

Recalcó que la litigiosidad que nos encontrábamos era de dos aspectos, por un lado, la litigiosidad defendiendo las deudas de las compañías frente a los consumidores y luego la litigiosidad en defensa de los derechos de los consumidores, afectando ambas a las reclamaciones de consumo en materia de telefonía.

Destacó el principal problema de la contratación por teléfono, que era en esencia, que no había contrato. Explicó que la contratación incluye también las ofertas publicitarias previas, siendo más fácil obtener la conversación en un soporte duradero pese a que esa conversación con cualquier compañía no incluye la oferta y publicidad que se hacía previamente, por cuanto solo se grababa la aceptación, no la oferta.

Pese a que la ponente explicó que la oferta formaba parte de la contratación, mencionó que esta no se grababa. Pasado ese punto, una vez realizada la aceptación, remarcó que se debería tener el contrato por vía papel, sms o fax, en resumen, el documento físico de las condiciones que se iban a aplicar.

Para la ponente, cuando se nos hacía llegar esa documentación, nos encontrábamos con que la conversación de 4 minutos en las que se mostró conformidad era un contrato con condiciones generales. Sobre estos contratos, no se podía obviar el derecho de desistimiento que se podía ejercitar.

Bajo el punto de vista de la Ponente, los riesgos más graves en los contratos son las cláusulas abusivas al no haber realmente una voluntad informada de contratar, por cuanto cuando el cliente firma, lo hace con una oferta y publicidad y con la convicción de que esa contratación nunca va a cambiar.

Sin embargo, señalaba que era normal recibir una llamada en casa que nos invitaba a disfrutar de los servicios del *full equip* durante unos meses gratis -que no nos interesa para nada, pero que decíamos que sí, pasando a perder el contrato anterior y estando ante un contrato nuevo, del que no conocíamos las condiciones y que desde luego la situación era un auténtico fraude de ley.

Otro tema que reseñó era el de la suplantación de identidad, teniendo lugar cuando alguien se hacía pasar por otra persona y adquiría un servicio que la otra persona no había disfrutado y daba sus datos, siendo la vía mas recomendable en estos casos la formulación de denuncia.

Ante las reclamaciones de deudas por parte de las compañías telefónicas, la ponente recomendó iniciar una acción declarativa de inexistencia de deuda, no obstante, el problema que se presentaba en estos casos es que se trataba de deudas muy pequeñas, que tampoco tienen mucho acceso a un asesoramiento jurídico, lo que podía abocar a errores de que una persona acuda a los juzgados, se les de un formulario de demanda y presenten un escrito que no se entiende, agradeciendo en este caso a los jueces y magistrados españoles que la función que realizaban de entendimiento de escritos de demandas.

Para solucionar este problema, la ponente expuso que se tendrían que tener Asociaciones de Usuarios eficaces que pudieran ayudar a los consumidores a localizar las clausulas abusivas que tienen en sus contratos.

PONENTE: José Manuel Terán López. Magistrado de la Sección 7ª de la Audiencia Provincial de Asturias.

Mostró sus agradecimientos a los organizadores del evento, pasando a abarcar el condicionado de los contratos y su importancia, sobre lo que destacó que en muchas ocasiones se entrega uno diferente al que realmente se ha firmado. Señaló que normalmente el condicionado venía abajo con una letra diferente.

Destacó que estaba habiendo un cambio en los clientes de los servicios de telefonía, lo mismo que pasó con los bancos, dado que donde antes siempre era la compañía la parte actora, ahora nos encontrábamos con que en muchos casos era el usuario o bien las asociaciones las que ejercitaban tanto las acciones individuales como colectivas.

Como casos relevantes, señaló la Sentencia de la Sección 14 de la Audiencia Provincial de Madrid de fecha 30 de junio de 2017, donde se presentó una demanda de reclamación de cantidad por daños y perjuicios, porque una consumidora había contratado con una compañía telefónica dos teléfonos y dos SIM, sin embargo no se le entregaron los dos teléfonos después de mucho tiempo esperando, provocando que la mujer se cansara de pagar por un servicio que no le fue prestado, momento en que le cortaron la línea y la dejaron sin servicio. La mujer demandó y le dieron la razón en que eso era una práctica abusiva.

También señaló la Sentencia de la Audiencia Provincial de Las Palmas de 4 de enero 2018, donde se enjuiciaba la deficiente información a un cliente que tenía contratado un plan fusión con roaming y se discutía si se le había enviado una advertencia de que se le iba a acabar ese plan fusión y como se le iba a facturar ese sobrecoste.

En cuanto a acciones colectivas, mencionó la Sentencia del Juzgado Mercantil número 2 de A Coruña, conocida como el caso *Orange*, de fecha 26 de enero de 2007, promovida por una asociación, donde se cobraba por el servicio de identificación de llamadas y se estableció finalmente que no se podía cobrar por un servicio que se había ofertado como un servicio gratis.

Respecto a la cesión de créditos litigiosos, explicó el ponente que normalmente el problema estaba en la acreditación de como se había producido la cesión de créditos, teniendo en

cuenta que casi siempre se hacía por un documento privado que luego se elevaba a escritura pública.

Sobre este asunto, señaló que se estaban expidiendo testimonios parciales de la escritura y sino también se podía pedir que el cesionario aportara el documento original de esa cesión de crédito.

Explicó que el artículo 1535 del Código Civil establecía el ejercicio del derecho de retracto, que solo se podía ejercitar con una demanda y no como vía de oposición.

Para poder exigir la deuda, explicó que debía ser cierta, vencible y exigible, teniendo que haber la existencia de un requerimiento previo de pago y si no se cumplían esos requisitos, ello suponía una vulneración del derecho, de forma que cuando hubiera una prueba objetiva de que la persona no estaba conforme con la cuantía reclamada, estábamos ante una deuda de carácter controvertido.

Continuó exponiendo que en la jurisdicción menor habían habido casos donde la deuda estaba sometida a una junta arbitral, como eran lo supuestos de suplantación de identidad, las deudas en los que el deudor ha pagado una parte pero se niega a pagar el resto o el supuesto cuando hubo el cambio de canal plus a movistar plus, tu en contrato lo tenías en régimen de alquiler, pero en el contrato ponía que la compañía se encargaba de ir a tu domicilio y recoger el aparato sin ningún coste.

Destacó la importancia de la información previa a la inclusión a los consumidores en los ficheros de morosos, dado que en estos casos la regulación establecía que el acreedor debería informar al deudor en el momento de celebrarse el contrato para saber que puede ser incluido en el fichero y antes de ser incluido debía hacer un requerimiento extrajudicial.

Señaló que por un ahorro de costes, se encargaba la compañía de enviar esos ficheros de reclamación en papel y a correos por un correo ordinario, no obstante, el Tribunal Constitucional por Sentencia de fecha 22 de diciembre de 2015, exigió que el requerimiento previo no fuera un requerimiento previo administrativo, sino un requerimiento donde se le diera la oportunidad a un buen deudor para que pagara o cuestionara la deuda que se le estaba reclamando y esa constancia no se obtenía a través de un correo ordinario.

Para el caso de que indebidamente fuera incluido un consumidor en un fichero de morosos, explicó que este debía ser indemnizado por el daño patrimonial causado y por el daño al honor sufrido, en dos vertientes, el primero que te tachen de moroso y luego cuanto gente ha consultado ese fichero y cuanto tiempo has estado ahí, además de la angustia y gestiones que ha realizado la persona para cancelar la cuestión, señalando que aunque la deuda se pequeña no significa que la indemnización tenga que ser menor.

DEBATE

En esta ponencia no tuvo lugar un turno de preguntas.

11. TALLER PRÁCTICO SEGUNDA OPORTUNIDAD CONSISTENTE EN EL ANÁLISIS DE UN SUPUESTO PRÁCTICO CON REDACCIÓN DE DOCUMENTOS.

Modera: Yvonee Pavia Lalauze. Abogada, Administradora Concursal y responsable del grupo de trabajo de Segunda Oportunidad ICAB/CICAC. Diputada de la Junta de Gobierno del Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona.

Inició su intervención la moderadora explicando que la [Ley de Segunda Oportunidad](#) se aplicaba en muchísimos asuntos en otros países de Europa, mientras que en España los datos de los que se disponía mostraban que no se hacía uso de la misma y para que ello no fuera así, señaló que se debía formar a los abogados para que la aplicaran.

Mencionó que en el Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, existía un grupo especializado que estudiaba la materia y se realizaban actividades para facilitar su ejecución, trabajando todos los flecos donde existían problemas en el día a día para la práctica de la ley.

Ponente: Octavi Gracia Chamorro. Graduado en Derecho y Administrador Concursal.

Agradeció la invitación y señaló que era un poco difícil en una hora hablar de una materia tan extensa como era la Ley de Segunda Oportunidad, mecanismo, muy desconocido por la mayoría de la ciudadanía y por los propios abogados, pero que, bajo su opinión, iba a ser dentro de unos años una profesión para los abogados muy interesante.

Explicó que existían en España 3.000 procedimientos en trámite, pese a los miles de insolventes que existían y que algún día tenían que aflorar para seguir con su actividad.

Señaló que Reino Unido era un país de su interés, dado que el sistema se parecía mucho al de España en materia de segunda oportunidad, al disponer de dos mecanismos extrajudiciales y luego un concurso.

Sobre éste, recordó que la tradición histórica del Reino Unido llevaba a una regulación de la insolvencia de la persona física del año 1896 y pese a eso, cada año se declaraban 7.000 concursos, para luego en el año 1987 aparecer una institución extrajudicial, de forma que los concursos aumentaron, pero también la resolución extrajudicial.

Prosiguió con que en el año 2009 entró una nueva institución preconcursal, que de forma automática se perdonaban deudas de 20.000 libras sin tener que ir a ningún procedimiento, consiguiendo que, en el año 2017, de 90.000 procedimientos, solo 14.000 se convirtieran en concursos consecutivos, al ser el resto acuerdos extrajudiciales por el procedimiento homologado al nuestro.

Explicó que eso no sucedía así en España, donde el 99% de los concursos eran consecutivos, porque el deudor llegaba sin dinero a la última fase.

Concluyó exponiendo que la [Ley de Segunda Oportunidad](#) estaba pensada en un plazo corto para la exoneración de la deuda, pero que en realidad tenía que servir para problemas de solvencia inminente, para que los clientes se pudieran presentar ante los acreedores y llegar a pactos que les permitieran superar la situación de insolvencia.

Ponente: Borja Pardo Ibáñez. Abogado, Mediador Concursal y Administrador Concursal.

Después de agradecimientos a los organizadores y a los asistentes, explicó que de los datos que tenía a su disposición, solo uno de cada cuarenta y cuatro abogados en España había llevado un asunto de estas características, siendo necesaria una explicación teórico-práctica del asunto.

Señaló que existían tres fases en el proceso y siempre había que pasar por las tres de forma necesaria. En primer lugar, el acuerdo extrajudicial de pagos, debiendo recordarse que se

partía de un tipo deudor consumidor y que se debía hacer un estudio previo para ver si el consumidor cumplía los criterios de insolvencia -debe ser una persona física, su pasivo no debe superar los 5.000.000 euros, no puede tener antecedentes penales por delitos económicos en los últimos 10 años y no puede haber instado un acuerdo extrajudicial de pagos en los últimos cinco años-.

Recomendó primero explicar al cliente los pros y contras de lo que iba a pasar, pasando desde el acuerdo extrajudicial al concurso de acreedores, donde se le intervendrían sus cuentas y se liquidaría su patrimonio, para finalmente tener la posibilidad de que le concedieran el beneficio de la exoneración o no.

Explicó que se debía presentar un formulario ante el órgano receptor de la solicitud, de carácter sencillo con algunos aspectos más problemáticos pero que más o menos estaban resueltos en esas instrucciones, para luego dirigirnos al notario del domicilio del deudor.

Señaló que el artículo 242 bis de la [Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal](#), establece que no tendrán pago arancelario ciertos aspectos del acuerdo extrajudicial de pago, de forma que al notario no le interesaría el asunto.

El ponente matizó que en Cataluña se había establecido un turno obligatorio al que poder dirigirse en estos casos y que se admita el expediente, habiendo siempre un notario que aceptaba los expedientes y los tramitaba, para luego a continuación, el notario designar un mediador concursal, donde se sucederían las renunciaciones por parte de los mediadores hasta lograr la aceptación del cargo de mediador concursal.

Bajó su opinión, la calidad de los agentes que intervienen en el proceso es deplorable, unido a que solo en Barcelona existe un juzgado especializado.

Explicó que el 100% de los expedientes acababan con el beneficio de exoneración, siendo la parte positiva y desde luego bonita de este tipo de procesos.

Continuó explicando que nos encontraríamos con que después de designarse un mediador concursal, tendríamos una lista de acreedores y el administrador concursal convocaría a las partes a una reunión a la que no iría nadie, dándose que con cierta antelación a la reunión se

enviaría el plan de pagos, que a efectos de un consumidor eran esperas de un máximo de diez años y quitas sin límite.

Recomendó ofrecer un plan de pagos que se pudiera cumplir, de forma que, celebrada la reunión, o bien no iba nadie o bien se llegaba a un acuerdo y si se llegaba a un acuerdo, se elevaba a público y se acababa el tema y si no había acuerdo, el deudor seguía estando en situación de insolvencia y se tenía que instar el concurso consecutivo.

Explicó que la solicitud de concurso la podían realizar los deudores, los acreedores y el mediador concursal, haciéndolo normalmente el mediador concursal dado que era el que presentaba la solicitud de concurso definitivo, que sería en el domicilio del deudor.

Manifestó que no existía obligación de colaboración con el mediador concursal y que siempre se debería acompañar a la solicitud de concurso el informe del artículo 75 de la [Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal y el plan de liquidación](#), siendo relevante que, si no hay masa, no hay liquidación.

Destacó la importancia de que el crédito se comunique, debiendo ser su calificación exquisita, sobre todo en Barcelona donde el origen de la deuda es determinante de la competencia objetiva, siendo competente el Juzgado de lo Mercantil.

Señaló dos aspectos prácticos claves, en primer lugar, la pluralidad de acreedores, donde en la mayoría de los casos habían muchos acreedores, pero podía ser que solo hubiera uno, en tanto se podía generar una deuda e ir al concurso con un par de deudas como mínimo. En segundo lugar, la ley establece que se debe finalizar el proceso sin deudas, pero también cabe la posibilidad de finalizar sin activo.

El ponente manifestó que la ley hablaba de crédito exonerable y no exonerable, siendo relevante la clasificación de los créditos, sobre todo cuando el consumidor ponía en su riesgo su vivienda.

Concluyó que una vez liquidado todo lo que se tenía que liquidar, se tenía que conseguir que el concurso fuera no culpable, partiendo del deudor de buena fe ya que éste deudor tenía derecho a la exoneración del pasivo insatisfecho, de forma que si estábamos ante un deudor de buena fe, primero se debía pasar por el acuerdo extrajudicial de pagos, teniendo luego que

haber pagado todos los créditos contra la masa y todos los créditos privilegiados y de ahí se derivaría observar ver que créditos prioritarios tendría el consumidor.

A continuación, expuso que se pasaba a la segunda vía que era el plan de pagos, donde existía una bolsa con lo que no había sido exonerado, a lo que se tendría que sumar todo el crédito público y alimentos en caso de que hubiera.

Finalizó el ponente explicando que, desde la finalización del concurso, si habían pasado cinco años y se habían destinado el 50% de los ingresos embargables a satisfacer el plan de pagos, se le exoneraba al consumidor, encontrándonos ante un plazo de irrevocabilidad de cinco años, aplicable en casos muy tasados como juegos de azar o herencia, en cantidad suficiente para cubrir la deuda.

Matizó por último que para el caso del crédito público, si el consumidor iba por la vía de la exoneración de pagos, la ley decía que se debía someter a la tramites establecidos en la ley, de forma que primero iban los créditos públicos fraccionables a cinco años, siendo el juez del concurso el que debía aprobar el plan de pagos y debía incluir el crédito público.

DEBATE

En la presente ponencia no tuvo lugar un turno de preguntas.

12. DEFENSA EFICAZ DEL USUARIO DE TRANSPORTE AÉREO.

Modera: Rosana Pérez Gurrea. Abogada, profesora de Derecho de la UOC y vocal de la Asociación Española de Derecho de Consumo.

Después de agradecimientos protocolarios a los organizadores del Congreso, pasó a presentar a los ponentes, Víctor Manuel Fernández González, Magistrado del Juzgado de lo Mercantil número de Palma de Mallorca y Bárbara Córdoba Ardao, Magistrada del Juzgado de lo Mercantil número 9 de Barcelona, sobre los que comentó que iban a hablar de un tema de indudable litigación como era el transporte aéreo.

Ponente: Víctor Manuel Fernández González. Magistrado del Juzgado de lo Mercantil número de Palma de Mallorca.

Agradeció a los organizadores del Congreso el hecho de que les permitieran hablar del tema del transporte aéreo, que no había parado de crecer en los Juzgados de lo Mercantil, dando mucho trabajo, de gran complejidad a pesar de su apariencia, dado que la casuística daba lugar a analizar el caso concreto y ser complicado el negocio aeronáutico.

Explicó que se iban a analizar los problemas prácticos que se estaban suscitando, señalando que los Juzgado de lo Mercantil de Barcelona habían planteado un protocolo de como hacer frente a estos casos, con ideas prácticas, de gran interés para conocer la manera de pensar de los jueces.

A continuación, pasó a comentar los aspectos problemáticos de índole procesales con los que se encontraban en este tipo de reclamaciones:

- Competencia territorial. Explicó que el reglamento europeo venía a decir que cuando hubieran personas de distintos países que pudieran ser demandados en diferentes lugares, la competencia territorial según el derecho de la unión vendría determinada por el domicilio del demandado o el del demandante, a su elección.

Sin embargo, señaló que luego existía la normativa española, donde el Tribunal Supremo por Auto de 30 mayo de 2018 dio unos parámetros, estableciendo que, aunque la compañía fuera extranjera se podía demandar en España si el consumidor tenía también allí su domicilio.

El Ponente explicó que por medio de ese Auto también podíamos ir al domicilio del demandado conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, más concretamente, al establecimiento abierto al público, dado que su concepción se entendía en un sentido amplio, pudiendo demandarse en cualquier lugar donde desarrolle su actividad la compañía aérea.

Señaló que también se podía reclamar donde se hubiese generado la relación jurídica o desplegar sus efectos, conforme a la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 7 de marzo 2018 -teniéndose en cuenta el lugar de salida o llegada del

vuelo-, en aplicación del principio de protección del consumidor, que le permitía a este elegir donde pleitea.

Respecto a las compañías aéreas, señaló que se dedicaban a reclamar sin aplicar los derechos de fuero competencial que se aplicaban a los consumidores.

- Legitimación activa. Sobre ello, señaló que el pasajero a veces no presentaba la tarjeta de embarque por no disponer de la misma y eso era alegado por las compañías aéreas para decir que no eran pasajeros. Ciertamente mencionó el ponente que el actor debía probar su condición de pasajero, pero a veces no se podía tener esa tarjeta de embarque, cuando se cancelaba el vuelo antes de emitir esa tarjeta, por ejemplo. Si se daba este caso, recomendó a los abogados solicitar la lista de todos los pasajeros, pasando a allanarse las compañías una vez les es solicitado.

Explicó otra problemática sobre la legitimación activa que surgía cuando quien reclamaba era una mercantil externa que reclamaba esos derechos del pasajero en nombre de estos, debiendo entenderse como la figura de la cesión de crédito, aunque no conste en escritura pública.

Señaló que los Juzgados de lo Mercantil de Madrid no consideraban que fuera una cesión de crédito, sino un mandato y que entonces solo podría reclamar el consumidor, cuestión controvertida que había sido elevada a la Audiencia Provincial de Madrid a la espera de resolución.

- Legitimación pasiva. Explicó que se daba cuando la compañía aérea era no comunitaria, teniendo que aplicarse el artículo 45 del [Convenio de Montreal](#). Para el ponente, en la normativa comunitaria quien debía responder siempre era la operadora del vuelo, si bien al existir discrepancia, el Magistrado condenaba a la operadora y a la organizadora.
- Existencia de vista. El último tema procesal que reseñó fue cuando se solicitaba vista, si estaban o no obligados a celebrar la vista los jueces y que ocurría si solicitaban la celebración de vista las compañías aéreas para forzar una situación en la que el consumidor no le compense asistir a la vista. Bajo criterio del Magistrado, los casos donde al final la vista no tenía como finalidad la práctica de ninguna prueba testifical o

pericial, por el hecho de que el actor no compareciera en el proceso, no se le debería tener por desistido y debía resolverse el fondo del asunto.

Ponente: Bárbara Córdoba Ardao. Magistrada del Juzgado de lo Mercantil número 9 de Barcelona.

Agradeció la organización del Congreso, iniciando su intervención poniendo de relieve que cada vez eran más los consumidores que hacían uso del derecho de consumo para ejercer sus derechos frente a las compañías aéreas.

Citó unos datos referentes a que, en el año 2018, habían sido interpuestas más de 10.000 demandas en Barcelona y en Madrid más de 15.000, en materia de transporte aéreo.

Dado el volumen de procedimientos, explicó que se había aprobado un protocolo de 26 de octubre de 2018 por parte de los Juzgados de lo Mercantil de Barcelona, que se había puesto en práctica en el mes de enero de 2019 con el objetivo de descargar a las oficinas judiciales y someter a mediación los casos más fáciles.

Explicó el protocolo, que se iniciaba con la notificación a las compañías aéreas de cuales eran las demandas presentadas contra las mismas, pasando a disponer de quince días para poder negociar y pagar y después de ese tiempo la compañía tendría que decir en cuantas hay satisfacción extraprocesal y cuantas continúan, pasando a emplazar a las que continúan.

Señaló que este protocolo se creó porque veían que en un 70% de esos temas se allanaban las compañías aéreas e intentaron archivar demandas en fase previa, creando satisfacción extraprocesal.

A continuación, pasó a comentar las cuestiones conflictivas de índole material que surgían en este tipo de pleitos, explicando que se habían intentado unificar los supuestos que son circunstancias extraordinarias y cuales no lo eran, advirtiéndose que los fallos mecánicos no podían ser una circunstancia extraordinaria, así como tampoco un defecto de fabricación.

Comentó la cuestión del impacto de un ave contra el motor, a lo que calificó como circunstancia extraordinaria.

Sobre el viento de cola, señaló que tenía que darse una relación causal y de ser de importancia relevante, sino no se estaba ante una circunstancia atmosférica.

En cuanto al tema de la reordenación de los vuelos anteriores, explicó que los problemas con vuelos concadenados estaban a la orden del día y lo que se alegaba es que como se partía de un vuelo afectado por unas circunstancias extraordinarias, ello también afectaba al resto de vuelos posteriores, que se veían retrasados. Sin embargo, recalcó que dicha tesis no había sido acogida por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, quién fijó que solo se consideraría como vuelo afectado por circunstancia extraordinaria el que la había sufrido y no los posteriores.

Respecto a las huelgas, explicó que el reglamento hablaba de circunstancias extraordinarias, pero que para que ello fuera así, la compañía tenía que haber dispuesto del consumidor de todos los medios hábiles para evitar esas circunstancias y demostrar que no lo había podido evitar.

Intervino el otro ponente, Víctor Manuel Fernández González, para exponer que en Palma de Mallorca estaban todas las compañías aéreas condenadas con costas y temeridad, porque existía una resolución del Ministerio de Fomento que fijaba los servicios mínimos al 100% en las Islas Baleares, de forma que todos los vuelos tenían que salir, aún habiendo huelga y más aún si había una huelga del personal propio de la compañía.

Retomó su intervención la ponente para explicar que la compañía debía acreditar que ese avión no estaba sometido a huelga, que se habían adoptado las medidas de servicios mínimos y que se había realizado todo lo necesario para que el avión volara.

Retomó el tema de los vientos de cola para explicar que las compañías aéreas alegaban un viento de cola que les impedía aterrizar o despegar, al estar restringida la operatividad en el aeropuerto durante un determinado tiempo, teniendo que cuestionarse cuanto tiempo estuvo restringido el tráfico aéreo en el procedimiento judicial.

Finalizó su intervención señalando que en caso de retraso, pérdida o cambio de vuelo, los pasajeros tenían derecho a una indemnización por todos conocida, la cual también tenía cabida en la pérdida o retraso en la entrega del equipaje, la cual, bajo su criterio, era muy

relevante al tratarse de un incumplimiento grave y por ello debería tener una indemnización mas importante.

A este respecto la ponente ha elevado una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión Europea por Auto de 3 de diciembre de 2018, para que se aclare que indemnización deben recibir los clientes cuando se les pierde el equipaje, al tratarse de un incumplimiento grave.

DEBATE

En la presente ponencia no tuvo lugar un turno de preguntas por falta de tiempo.

CONCLUSIONES

Relatora de contenidos: Silvia Masero Martín. Abogada.

La relatora señaló la relevancia especial que tenía el Congreso, por ser el primer congreso en materia de consumo organizado conjuntamente por el Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, junto a la Asociación Española de Derecho de Consumo, acogiendo a cerca de trescientos congresistas, lo que sin duda era todo un éxito, no solo por la acogida, sino también por lo que simbolizaba que en unos momentos complicados las dos instituciones que representaban a mas de la mitad de la abogacía española colaboraran de forma activa, con total sinergia, siendo ello un precedente y un ejemplo a seguir.

Destacó que durante el Congreso se habían celebrado doce ponencias, en las que habían intervenido veintidós ponentes, que habían hablado sobre temas de indudable actualidad, de los que se podían extraer las conclusiones que a continuación se detallan:

De la primera ponencia sobre resolución extrajudicial de conflictos en materia de contratación financiera, se destacó la intervención de la ponente Immaculada Barral, la cual puso de manifiesto la necesidad de crear la “entidad única” con urgencia, dada la desidia del legislador en la materia, quien después de diez meses desde la entrada en vigor de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución](#)

[alternativa de litigios en materia de consumo](#), todavía no la había creado y tampoco existía una ley que lo estuviera gestionando.

También se destacó como los servicios de atención al cliente de las entidades, presumiblemente autónomos, habían acabado siendo meros servicios de negociación, sin imparcialidad ninguna.

Sobre la intervención de ponente Agustín Azparren se destacó sus palabras referentes a la efectividad de la mediación, no obstante, lo reticentes que eran las entidades bancarias a someterse a este modelo de resolución, en perjuicio del consumidor que se veía obligado a litigar.

Sobre la ponencia relativa a los aspectos procesales de la nueva ley de contratos de crédito inmobiliario, se señaló la actuación tardía de nuestro legislador, quien había tenido que ser sancionado por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, para que no demorara mas la transposición de la directiva de contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmobiliarios de uso residencial. [#consumoabogacia](#)

Se concluyó que regularía elementos tan importantes como la clausula de vencimiento anticipado y el interés de demora, en favor del consumidor, cláusulas que habían tenido una gran virtualidad en el ámbito jurisdiccional y que seguramente su regulación afectaría a los más de 439.111 ejecuciones hipotecarias y dinerarias en trámite en España.

Se mencionó la intervención del ponente Guillem Soler Solé, quién había destacado la importancia de que los jueces españoles se convirtieran en jueces europeos, haciendo uso del control de oficio que les atribuía el artículo 4 de la [Ley Orgánica del Poder Judicial](#).

Se resaltó el criterio del ponente, al hacer referencia a que, bajo su criterio, no se debía precluir el plazo para alegar cláusulas abusivas, debiendo permitirse en cualquier momento del proceso, si antes no habían sido enjuiciadas, como consecuencia de sentencias tan relevantes en el ámbito europeo como el caso de la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 21 de noviembre de 2002, en el asunto C-473/00, Cofidis SA y Jean-Louis Fredout](#) o la [Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de enero de 2017 dictada en el asunto C-421/14, Banco Primus y Jesús Gutiérrez García](#)

Sin lugar a dudas, la gran ponencia del Congreso fue la relativa al valor de la transparencia, por el homenajeado Magistrado Francisco Javier Orduña Moreno, quién recibió en el Congreso el premio a la protección del consumidor, por su indudable participación en la materia.

La relatora destacó las palabras del Magistrado, referidas a que la sociedad actual estaba en cambio constante, tanto de valores como de paradigma, teniendo dichos cambios su voz en los votos particulares de las Sentencias del Tribunal Supremo, que permitían iniciar un debate enfocado al cambio.

Se enfatizó que había que entender a la transparencia como un valor transversal, que como tal no aparecía en ninguna ley, pero debería ser un principio general de derecho y para ello hacía falta un impulso normativo del legislador que regulara mejor el cambio, donde se premiaran este tipo de interpretaciones.

Se subrayó la participación por primera vez de la Fiscalía en un Congreso de Consumo, con una magnífica intervención del fiscal Alejandro Tuero, demostrando que desde la Fiscalía se podían hacer grandes cosas por el consumidor, dada su posición privilegiada respecto a las Asociación de Consumidores, que son los otros entes encargados de ejercitar acciones colectivas.

Se insistió en que la Fiscalía cada vez está más involucrada en materias de consumo después de que se viera aclarada su legitimación, disponiendo de unas facultades como las diligencias preprocesales civiles para recabar datos esenciales para el proceso y ser una entidad totalmente imparcial. Sin embargo, se concluyó que, pese a los esfuerzos de la fiscalía, no se disponían de procedimientos verdaderamente eficaces para los consumidores.

En relación a la última ponencia sobre transporte aéreo, se hizo referencia a la cuestión prejudicial elevada al Tribunal de Justicia de la Unión Europea por Auto de 3 de diciembre de 2018, siendo un hecho que demostraba que los jueces españoles estaban completamente involucrados en la defensa de los derechos de los consumidores en todos los ámbitos del derecho.

CLAUSURA

Elisabet Abad Giralt. Directora de la Agencia Catalana de Consumo

Alicia Menéndez González. Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.
Dirección General de Consumo. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Victoria Ortega Benito. Presidenta del Consejo General de la Abogacía Española.

Eugenio Ribón Seisdedos. Abogado y presidente de la Asociación Española de Derecho de Consumo

Carlos García Roqueta. Presidente de la Sección de Consumo del Ilustre Colegio de l'Advocacia de Barcelona.

Con la intervención de Alicia Menéndez González, se dio por clausurado el segundo Congreso de Consumo.

