

**ASPECTOS DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA
DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.
APROXIMACIÓN A LAS INSTITUCIONES DE DERECHO
DE CONSUMO EN EXTREMADURA**

Por el Dr. ÁNGEL ACEDO PENCO
Profesor Asociado de Derecho Civil
Facultad de Derecho de la UEX
Cáceres

SUMARIO

- A) JUSTIFICACIÓN
- B) OBJETIVOS
- C) METODOLOGÍA
- D) CONTENIDO
- E) EXTRACTO DE LAS CONCLUSIONES

FECHA DE LA LECTURA: 22 de diciembre de 2003.

LUGAR: Facultad de Derecho de la UEX. Cáceres.

EXTENSIÓN: 981 páginas.

DIRECTOR DE LA TESIS:

Dr. D. LUIS FELIPE RAGEL SÁNCHEZ, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Extremadura.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL:

Presidente:

Dr. D. LUIS HUMBERTO CLAVERÍA GOSÁLBEZ, Catedrático de la Facultad de Derecho de la Universidad de Sevilla.

Secretaria:

Dra. D.^a MARGARITA CASTILLA BAREA, Universidad de Cádiz.

Vocales:

Dr. D. MANUEL BEATO ESPEJO, Universidad de Extremadura.

Dra. D.^a MARGARITA FERNÁNDEZ ARROYO, Universidad de Extremadura.

Dra. D.^a ANA LAURA CABEZUELO ARENAS, Universidad de Sevilla.

CALIFICACIÓN: Sobresaliente *Cum Laude*.

A) JUSTIFICACIÓN

En los últimos años pocas materias jurídicas han suscitado entre los ciudadanos tanto interés como el Derecho de protección de los consumidores y usuarios. Tal es así que, actualmente, incluso a nuestra propia comunidad se la viene denominando, en los países desarrollados, «sociedad de consumo», lo que permite hacernos una idea de la importancia que para todos nosotros adquiere la tan habitual y cotidiana actividad de consumir bienes y servicios. Tal vez ocurra, como se ha sostenido que «todo, hoy día, es Derecho del consumidor». Por tanto, la justificación del estudio de las diversas figuras de protección de los consumidores

descansa en el interés práctico de una materia de tanta actualidad y utilidad social, y a la que sólo en los últimos años se le ha comenzado a prestar la atención doctrinal que, a nuestro juicio, sin duda merece.

B) OBJETIVOS

Por ello, el principal objetivo de la presente Tesis es acometer un detallado análisis crítico de aquellas instituciones jurídicas destinadas específicamente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, así como de los mecanismos instaurados en el Ordenamiento jurídico para hacerlos efectivos. Se estudian, a tal fin todas las figuras jurídicas de protección al consumidor de ámbito estatal, pero dedicando también especial atención a las instituciones reguladas en el Derecho autonómico de Extremadura.

Igualmente se afrontan los problemas más importantes que las normas de Derecho de consumo generan, sobre todo las derivadas de su aplicación práctica, buscando su máxima eficacia, poniendo de manifiesto las carencias o defectos que se aprecian en los diferentes instrumentos normativos.

En relación con ello se estudian las soluciones posibles encaminadas a suplir aquellas deficiencias, proponiendo, cuando se considera necesario, las modificaciones legislativas precisas que estimamos más adecuadas para paliar los efectos perniciosos producto de la propia redacción de la norma defectuosa o de la indebida aplicación de la misma.

C) METODOLOGÍA

La Tesis aborda la cuestión desde el plano de Derecho Civil, Mercantil, Constitucional, Administrativo, Procesal, e incluso Penal. Además, en el marco de estas disciplinas, el estudio de las instituciones que conforman este trabajo se ha realizado, naturalmente, acudiendo al análisis del Derecho positivo, los pronunciamientos jurisprudenciales y las aportaciones de la doctrina científica, todo ello desde tres ópticas básicas:

La primera, desde el prisma del Derecho comunitario, tomando como base el Derecho originario y derivado, en especial las numerosas directivas que inciden en la protección de los consumidores y su interpretación por parte del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea, aunque también se realizan algunas incursiones en aspectos de los sistemas jurídicos internos de diversos países de nuestro entorno europeo pero también de otras naciones más lejanas en la distancia no sólo geográfica sino también cultural.

La segunda, analiza dichas figuras tuitivas desde el plano del Derecho estatal, a través de la legislación general de protección de los consumidores y de las leyes estatales especiales o sectoriales, ya que suele ser el Estado, en la mayoría de los casos en los que se hayan implicados conceptos de Derecho privado, sobre todo

en el ámbito de la contratación y de la responsabilidad civil, quien suele tener el título competencial para dictar la legislación básica, sobre todo a tenor de la distribución que se contiene en el artículo 149.1, reglas 6.^a y 8.^a de la Constitución española, algo que, como es sabido, muchas veces resulta polémico y no pacíficamente aceptado por algunas Comunidades Autónomas, lo que hace que se produzcan numerosos pronunciamientos, no siempre del todo comprensibles, por parte del Tribunal Constitucional.

Y la tercera, mediante una aproximación al Derecho autonómico, ya que las Comunidades Autónomas (todas excepto Navarra y La Rioja) han dictado sus propias leyes generales de protección en materia de Derecho de consumo, y aunque suelen centrarse en la regulación de los aspectos jurídico públicos, también contienen normas de Derecho privado, generalmente repitiendo aquéllas que ya recoge el Derecho estatal. Además, cada vez que existe base normativa para ello, se estudian las disposiciones que han sido dictadas por la Comunidad Autónoma de Extremadura, partiendo del reciente Estatuto de los Consumidores de esta Región.

D) CONTENIDO

Dentro de la protección jurídica de los consumidores y usuarios, el contenido específico que integra la Tesis se puede estructurar en los siguientes temas: 1) Se aborda una aproximación al régimen jurídico de los hipermercados y las grandes superficies en la Comunidad Europea como manifestación de los nuevos hábitos comerciales de los consumidores. 2) Se analiza pormenorizadamente el concepto de orden público actual como límite a la autonomía de la voluntad tanto en la doctrina y la jurisprudencia. 3) Se estudia con cierto detalle la noción de consumidor, así como su tratamiento en el Derecho comunitario, estatal y autonómico, haciendo una breve referencia al concepto de consumidor en el Derecho autonómico extremeño. 4) Se trata el catálogo de derechos básicos de los consumidores reconocidos en el artículo 51 de la Constitución, así como su desarrollo por el Estatuto de los Consumidores de Extremadura. 5) Se estudia el derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente, todo ello desde las perspectivas comunitaria, constitucional y autonómica. 6) Se abordan de manera individualizada las obligaciones de los productores y distribuidores sobre salud y seguridad contenidas en el art. 7 del Estatuto de los Consumidores de Extremadura. 7) Se analizan las infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño a los consumidores y usuarios en esta Extremadura. 8) Se estudia la aplicación de la Directiva 85/374/C.E.E. sobre responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos y su incidencia en los ordenamientos internos. Y 9) Finalmente, se acomete, con carácter general, un estudio de la práctica totalidad de las figuras jurídicas que componen el vigente Derecho de consumo comunitario, estatal y autonómico, con atención especial al Derecho extremeño del consumidor.

E) EXTRACTO DE LAS CONCLUSIONES

De la veintena de conclusiones que contiene la Tesis se resumen cinco de las más relevantes:

1. Según la ley estatal y extremeña, no serán consumidores, en ningún caso, los pequeños comerciantes, agricultores, artesanos, ganaderos, ni los profesionales noveles, sin embargo ello nos parece abiertamente insatisfactorio cuya consecuencia es la de estrechar el número de personas protegidas, con la desgraciada consecuencia de que se niega la protección de manera específica a pequeños empresarios y profesionales que deben sufrir el desamparo legal por muy perjudiciales que sean los pactos que se vean obligados a asumir. No se entiende, por ejemplo, porqué no se protege al médico que acaba de abrir su consulta frente a la multinacional que le vendió los aparatos de su consulta. Desde aquí proponemos una modificación legislativa al respecto del concepto jurídico de consumidor y usuario, ampliando la noción legal para incluir dentro del ámbito protector de los instrumentos tuitivos de aquél, tanto a profesionales y microempresas, cuando actúen fuera del marco de su actividad, como también a pequeños comercios, agricultores, artesanos y explotaciones diminutas (que son la mayoría), incluso en las relaciones con sus proveedores habituales, siempre que en las operaciones con éstos la desigualdad sea plenamente objetiva, como la contratación con entidades bancarias o las grandes empresas de fabricación o suministro (podría establecerse un volumen de facturación o número de empleados, por debajo del cual se podrían beneficiar las empresas y profesionales más débiles de esta legislación frente a los grandes).
2. Existe una pugna constante entre el Estado y las Comunidades Autónomas sobre quién tiene la competencia para legislar en esta materia. Como conclusión, a efectos prácticos y para clarificar la cuestión, puede afirmarse que la doctrina del Tribunal Constitucional determina que, en materia de Derecho de consumo, el Estado tiene competencias con carácter exclusivo, sin que las Comunidades Autónomas puedan legislar al respecto, sobre las siguientes materias: legislación civil, salvo la referida al derecho foral, aseguramiento de la unidad de mercado, legislación mercantil, bases de las obligaciones contractuales, responsabilidad civil derivada de las relaciones contractuales, responsabilidad civil de carácter extracontractual, condiciones generales de la contratación, Derecho penal y Derecho procesal.
3. El mejor instrumento normativo que el Derecho de consumo pone a disposición de los consumidores, y que ha supuesto una verdadera revolución de nuestro Derecho privado, tal vez haya sido el dotar a la publicidad comercial de efectos contractuales, lo que permite al consumidor acudir directamente a ejercitar a la jurisdicción ordinaria para interponer las

- acciones precisas al objeto de que se cumpla todo aquello que se publicitó mediante cualquier soporte (TV, radio, prensa, folletos).
4. Las recientes y potentes barreras administrativas e incluso la prohibición legal de nuevas instalaciones grandes superficies comerciales e hipermercados en muchas regiones y países comunitarios, avalada por el Tribunal de Justicia comunitario, ha venido a limitar de forma decisiva la libertad de elección de los consumidores y usuarios, ya que, en muchos núcleos de población de lugares como Extremadura, tan sólo existe uno o dos establecimientos comerciales de este tipo que, bien por ser del mismo grupo empresarial, o bien por establecer pactos de hecho de no competir entre sí, producen el efecto de falsear o anular la competencia con el consiguiente perjuicio para los consumidores que se ven obligados a adquirir los productos de primera necesidad a más alto precio y en peores condiciones que si existieran varios establecimientos en auténtica competencia.
 5. El Sistema Arbitral de Consumo, pese a sus inagotables ventajas y escasos inconvenientes, no es la panacea, dado que exige el sometimiento voluntario de las partes, sobre todo del empresario o profesional, anticipadamente o cuando recibe la notificación de la reclamación del consumidor, por lo que la falta de tal sometimiento lo priva de toda eficacia. Sería muy interesante hacer una llamada de estímulo a las Administraciones públicas para que incentiven, con atractivas ventajas a aquellas empresas y profesionales para que se adhieran anticipada y voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo, no limitándose, como en la actualidad, a conceder un simple distintivo oficial, que poco reporta al empresario, sino instaurando bonificaciones fiscales, subvenciones o publicitando, de manera eficaz y sugestiva, el nombre de los que se van adhiriendo, pues entendemos que lograr un elevado número de empresas sujetas al régimen arbitral, en especial el comercio minorista y las grandes superficies comerciales, supondría, en la práctica, dotar de verdadera eficacia a todas estas instituciones tuitivas que venimos analizando y que integran el denominado Derecho de consumo.