

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2019.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

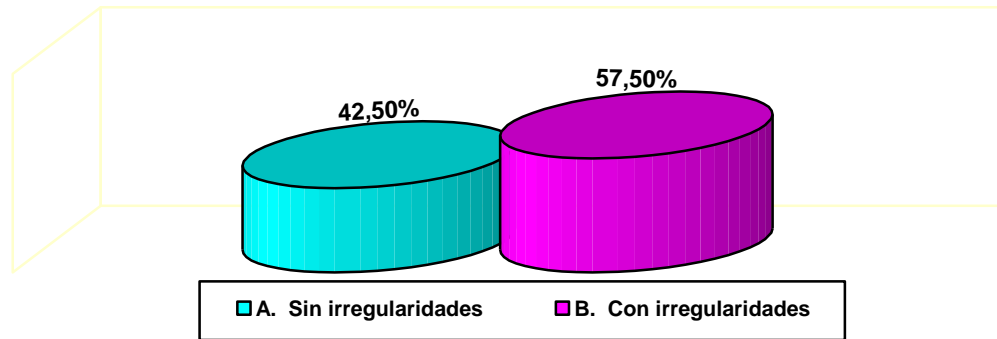
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Incorporación/introducción en los contratos de determinadas cláusulas que son abusivas y que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Castilla-La Mancha Extremadura Galicia C. Valenciana	Extremadura Galicia C. Valenciana
Nº servicios a controlar	74	40

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

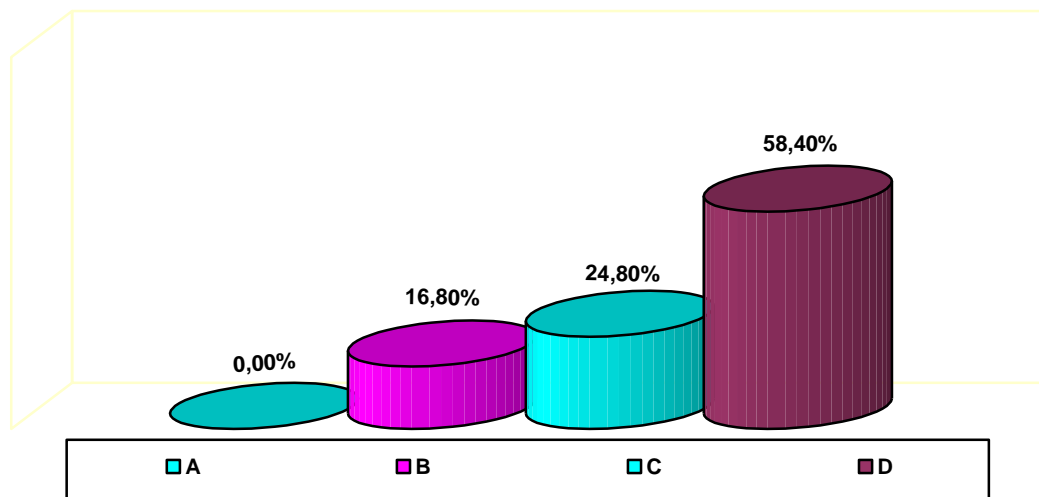
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	40
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	17 42,50 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	23 57,50 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Condiciones generales de la contratación (0)
- 2.- Requisitos de incorporación. (21)
- 3.- Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente. (31)
- 4.- Concepto y tipología de cláusulas abusivas. (73)



- A.- Condiciones generales de la contratación.
B.- Requisitos de incorporación.
C.- Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente.
D.- Concepto y tipología de cláusulas abusivas.

El total de irregularidades ha sido de 125.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

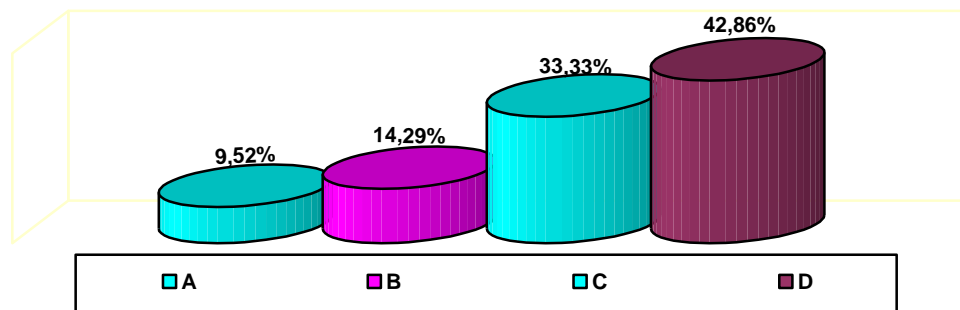
1.- CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

No se han encontrado irregularidades en relación con las condiciones generales de contratación siguientes:

- Las cláusulas controvertidas no tienen carácter contractual (deriva del acatamiento de norma imperativa)
- No se trata de cláusulas prerredactadas y predispuestas.
- No son cláusulas impuestas.
- No destinadas a una pluralidad de contratos.

2.- REQUISITOS DE INCORPORACIÓN

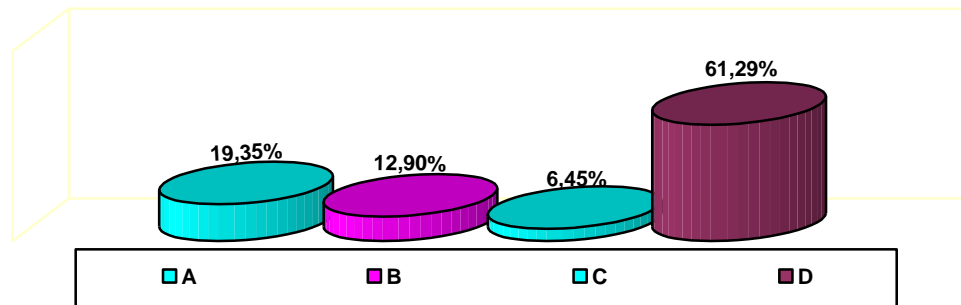
Las irregularidades encontradas en relación con los requisitos de incorporación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. El predisponente no ha facilitado ejemplar del contrato en el que se hace referencia a las condiciones generales incorporadas, aceptadas éstas por el adherente, y está firmado por todos los contratantes. (2)
- B. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito, el predisponente no entrega un resguardo justificativo de la contraprestación recibida. (3)
- C. La redacción de las cláusulas generales no se ajusta a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez. (7)
- D. Condiciones generales que siendo ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles no han sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito, la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato. (9)

3.- Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente

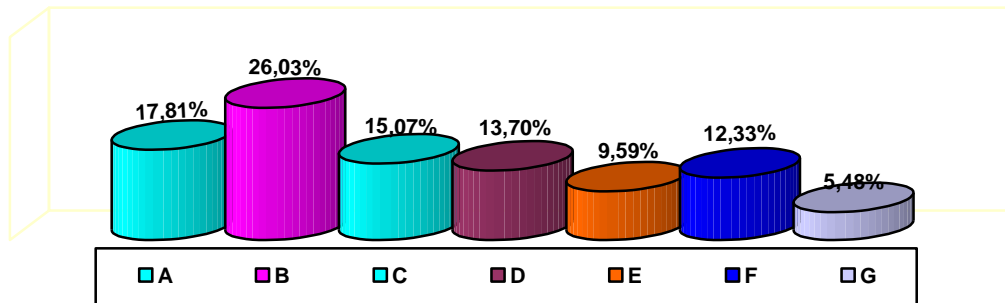
Las irregularidades encontradas en relación con los requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No cumple con los requisitos de concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual. (6)
- B. No cumple con los requisitos de accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario, el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. (4)
- C. Para los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio 2014, no cumple con los requisitos de accesibilidad y legibilidad sobre el tamaño de la letra del contrato, que no puede ser inferior al milímetro y medio, o tener insuficiente contraste con el fondo que haga dificultosa la lectura. (2)
- D. No cumple con los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas. (19)

4.- CONCEPTO Y TIPOLOGÍA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Las irregularidades encontradas en relación con el concepto y tipología de cláusulas abusivas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No cumple con la prohibición de no ir en contra de las exigencias de la buena fe causando, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. (13)
- B. No cumple con la prohibición de no vincular el contrato a la voluntad del empresario. (19)
- C. No cumple con la prohibición de no limitar los derechos del consumidor y usuario. (11)
- D. No cumple con el mandato de mantener la reciprocidad de las partes en el contrato. (10)
- E. No cumple con la prohibición de no imponer al consumidor y usuario, garantías desproporcionadas o de imponer indebidamente la carga de la prueba. (7)
- F. No cumple con la prohibición de no resultar desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato. (9)
- G. No cumplen las reglas sobre competencia y derecho aplicable. (4)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.