

ÍNDICE GENERAL

PÁG.

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMUNITARIO

1. Planteamiento.....	7
2. Concepto comunitario de consumidor “abstracto”	12
A) El concepto “abstracto” de consumidor	12
B) Tratado de Roma	14
a) Redacción original del Tratado de Roma en 1957.....	14
b) Tratado de Maastricht de 1992	15
c) Tratado de Amsterdam de 1997.....	16
d) Tratado de Lisboa de 2007	16
C) Resolución del Consejo de las Comunidades Europeas de 14 de abril de 1975	18
D) Acta Única Europea de 1986.....	19
E) Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.....	21
F) Proyecto de Constitución Europea de 2004	21
G) Normas de Derecho derivado que parten del concepto abstracto de consumidor	23
H) Valoración general.....	24
3. Concepto comunitario “concreto” de consumidor	26
A) Inexistencia de un concepto concreto único de consumidor en derecho comunitario.....	26
B) Concepto basado en la ajenidad al ámbito profesional	28
a) El “concepto estricto” básico de consumidor como persona que actúa en un ámbito ajeno a su profesión	28
b) El concepto de consumidor y sus precisiones en la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores	36
c) Concepto de los textos armonizadores del Derecho privado europeo...	38
d) El concepto estricto de consumidor en normas comunitarias procesales	39
e) El concepto de “consumidor medio” y de “consumidor vulnerable”...	40

	PÁG.
C) Conceptos amplios que no se basan en la ajenidad a la actividad profesional	45
a) Directiva 85/374 CEE, sobre responsabilidad por daños causados por productos defectuosos	45
b) Normativa sobre viajes combinados y “overbooking”	46
c) Reglamento sobre principios y requisitos generales de la legislación alimentaria	48
d) Normas sobre mercado interior de la electricidad y del gas	49
D) Valoración general sobre el concepto estricto	52
4. Elementos y criterios interpretativos del concepto de consumidor en el ámbito comunitario conforme a la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea	53
A) Consumidor persona física	56
B) Propósito ajeno a una actividad profesional, comercial, negocial u oficio: el vínculo funcional	57
C) El acto de consumo y el desplazamiento del criterio finalista de los bienes o servicios	60
D) Consumidor con doble finalidad	62
E) Consumidor jurídico y consumidor material	67
F) Consumidor medio	69
G) La objetivación del concepto consumidor por la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea	71
a) Abogado como profesional, abogado como consumidor y el alto nivel de competencia	71
b) Alto nivel de competencia del contratante	73
c) Relación contrato principal y contrato accesorio: el caso de los fiadores	74
d) Ánimo de lucro	79
e) Protección del contratante no concebido conceptualmente como consumidor	80
f) La buena fe como requisito de atribución de la consideración de consumidor	81
5. Conclusiones	82

CAPÍTULO II

EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO ESPAÑOL

1. Planteamiento	83
2. El consumidor como “destinatario final”	84
A) Tratamiento legal	84
a) El artículo 1 de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios	84
b) Otras normas sectoriales dictadas entre 1988 a 2007	86

B) Problemática derivada de la caracterización del consumidor como “destinatario final”	89
a) La aparente exclusión de la condición de consumidor a quien transmite los bienes o servicios adquiridos o contratados	90
b) La aparente inclusión en la condición de consumidor a quien no transmite los bienes o servicios, pero los integre directa o indirectamente en un proceso de producción o comercialización: el “consumo empresarial”	91
c) La persona jurídica consumidora	96
C) Valoración general del concepto basado en el “destinatario final”	100
3. El consumidor como sujeto que actúa “al margen de su actividad empresarial o profesional”	103
A) Tratamiento legal	103
a) El concepto “general” de consumidor del artículo 2 del Texto refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios	103
b) Las categorías de “perjudicado” y “viajero” de los libros tercero y cuarto del Texto refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios	111
c) El consumidor en la regulación del “crédito al consumo”	114
d) Otras normas sectoriales dictadas desde 2007	117
e) Regímenes autonómicos en materia de protección de consumidores ...	121
B) Problemas interpretativos derivados de la caracterización del consumidor como sujeto que actúa en un ámbito ajeno a su empresa o profesión	128
a) Valoración general	128
b) Irrelevancia de la condición de experto del consumidor	134
c) Inclusión de relaciones B2C o C2B. Consumidor “disfrazado” de empresario	135
d) El problema permanente de las personas jurídicas	136
e) Exclusión del “consumo empresarial”	138
f) El ánimo de lucro	141
g) Los “actos mixtos” o adquisiciones con doble propósito	143
C) Problemas interpretativos derivados de la caracterización del consumidor en el crédito al consumo	152
a) La evolución del concepto de consumidor: de las necesidades personales al acto de consumo	152
b) Exclusión de las personas jurídicas	153
D) Actuación con fines al margen de la actividad comercial o profesional	157
a) Objetivación del “acto de consumo de crédito”	157
b) Crédito destinado a financiar cursos de formación para el perfeccionamiento de competencias técnicas propias del contratante	158
c) Crédito destinado a financiar una actividad comercial o profesional futura	159
d) De la contratación a favor de terceros (especial referencia al caso “Opening”)	160
e) Momento determinante de la actuación con fines al margen de la actividad comercial o profesional	162

CAPÍTULO III

EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR
EN EL DERECHO PANAMEÑO

	PÁG.
1. Planteamiento.....	165
2. Desarrollo legislativo de la protección al consumidor en Panamá	168
A) Ley 110 de 1974, sobre ventas de bienes y servicios al crédito y cuentas rotativas de crédito	168
a) Ámbito de aplicación: concepto incipiente de consumidor.....	168
b) Los “compradores” para uso personal o del hogar como sujetos de protección.....	170
c) El uso del vocablo “consumidor”	171
B) Ley 29 de 1996, sobre defensa de la competencia y otras medidas	174
a) Introducción.....	174
b) Concepto legal de consumidor	176
c) Reformas a la ley 29 de 1996	177
C) Ley 45 de 2007 sobre protección al consumidor y defensa de la competencia	180
a) Introducción.....	180
b) Concepto legal de consumidor	182
c) Reformas de la ley 45 de 2007	185
D) Normas sectoriales que establecen un concepto de consumidor	187
a) Ley 42 de 2001, que regula las empresas financieras.....	187
b) Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores y clientes.....	187
c) Ley 51 de 2008, sobre comercio electrónico.....	188
d) Decreto ejecutivo 52 de 2008, Ley Bancaria.....	188
e) Ley 81 de 2009, sobre derechos de los usuarios de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento	190
f) Ley 12 de 2012, sobre la actividad de seguros.....	191
g) Ley 26 de 1996, sobre servicios públicos.....	192
3. Tratamiento del concepto “consumidor” en la doctrina y jurisprudencia panameña	194
A) Planteamiento	194
B) Consumidor “final”, “doméstico”, “sin fines de lucro”	198
C) El “acto de consumo”	206
D) Actos mixtos.....	207
E) Supuestos dudosos.....	209
a) Los beneficiarios de pólizas de seguro y los sucesores como consumidores	209
b) El fideicomiso de garantía	212
c) Arrendatarios de bienes financiados mediante la figura del leasing como consumidores	213

	PÁG.
d) Inversores financieros no profesionales.....	216
e) Las profesiones liberales y la relación de consumo	218
F) Las personas jurídicas como consumidoras	219
a) Las personas jurídicas mercantiles como consumidoras	219
b) En particular, la asamblea de propietarios de una propiedad horizontal	228

CAPÍTULO IV

ESPECIALIDADES PROCESALES DE LA TUTELA DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS CONSUMIDORES EN EL DERECHO ESPAÑOL

1. Planteamiento.....	231
2. Modulación de los principios procesales civiles.....	235
3. Intereses tutelados.....	237
A) Individuales	239
B) Plurales	240
C) Supraindividuales	243
a) Intereses colectivos según la Ley de Enjuiciamiento Civil	246
b) Intereses difusos según la Ley de Enjuiciamiento Civil.....	247
4. Legitimación	248
A) Legitimación ordinaria	253
B) Legitimación extraordinaria	255
a) Legitimación extraordinaria por sustitución.....	257
b) Legitimación extraordinaria por representación (legitimación represen- tativa).....	260
c) Legitimación para la defensa del interés social.....	262
5. Legitimación para la defensa de derechos e intereses de consumidores y usua- rios (artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).....	264
A) Legitimación individual (artículo 11.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil)	264
B) Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas (artículos 11.1 y 11.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).....	266
a) Requisitos para la legitimación	267
C) Intereses que pueden defender	270
a) Para defender los intereses de la asociación.....	270
b) Para defender los intereses de sus asociados.....	271
c) Para defender los intereses colectivos	273
d) Para defender el interés general.....	274
D) Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios que, confor- me a la Ley, sean representativas (artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamien- to Civil).....	276
E) Legitimación de las entidades legalmente constituidas (artículo 11.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil)	279

	PÁG.
F) Legitimación de los grupos de afectados (artículo 11.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).....	282
a) La concreción de los consumidores y usuarios del grupo	284
b) La determinación de la mayoría del grupo de afectados	286
G) Legitimación de las entidades habilitadas conforme a la normativa comunitaria europea (artículo 11.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil)	288
H) Legitimación del Ministerio Fiscal (artículo 11.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).....	290
6. El proceso colectivo y su relación con la acción individual del consumidor...	293
A) La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de abril de 2016 y su influencia en la relación entre las acciones colectivas y las individuales en España	298
B) La doctrina del Tribunal Constitucional español a partir de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de abril de 2016.....	301
C) La Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios	303
a) Especialidades procesales.....	307
b) Principales problemas.....	310
7. La sentencia dictada en procesos colectivos y sus efectos (artículo 221 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).....	312
A) Reglas de contenido a las que están sujetas las sentencias de acuerdo con el artículo 221 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.....	313
B) Efectos de la sentencia dictada en el proceso colectivo	317
a) Cosa juzgada.....	317
b) Extensión de los efectos de la sentencia dictada en los procesos colectivos	320
c) Efectos de la sentencia dictada en un proceso colectivo en el ulterior proceso individual	327
8. El arbitraje de consumo.....	328
A) Organización del sistema arbitral de consumo.....	330
B) Órganos arbitrales.....	330
C) Convenio arbitral	331
D) Procedimiento arbitral	331
E) Arbitrajes especiales	332

CAPÍTULO V

LA TUTELA PROCESAL DE LOS CONSUMIDORES EN EL DERECHO PANAMEÑO

1. Planteamiento.....	333
2. Procesos administrativos.....	334

A) Ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	334
a) Proceso de conciliación al consumidor	335
b) Proceso administrativo de decisión de quejas	336
c) Medidas cautelares	341
d) Legitimación para demandar ante la jurisdicción de protección al consumidor	345
e) Defensa de oficio	346
B) Superintendencia de Bancos de Panamá	348
a) Fase previa del proceso	349
b) Proceso administrativo en la Superintendencia de Bancos de Panamá	349
C) Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias	352
a) Consideraciones generales.....	352
b) Trámite de la reclamación	352
D) Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	353
a) Consideraciones generales.....	353
b) Presentación de la reclamación	355
E) Autoridad de Aeronáutica Civil.....	358
F) Autoridad de Turismo de Panamá	359
G) Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.....	360
a) Fase previa del proceso	360
b) Proceso administrativo en la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.....	360
3. Procesos judiciales	365
A) Jurisdicción especial de consumidores.....	365
B) Expediente electrónico judicial	367
C) Oralidad e inmediación	368
D) Código Judicial como norma supletoria.....	371
E) Tipos de procesos judiciales de protección al consumidor	372
a) Proceso de menor cuantía de protección a los consumidores.....	372
b) Proceso común de consumidores.....	381
c) Proceso colectivo de clases	408
4. Arbitraje	417
A) Arbitraje de consumo	417
B) Invalidez de la cláusula arbitral en los contratos de consumo	418
5. Críticas al sistema judicial panameño.....	420
Conclusiones	423
Bibliografía	435
Índice de autores	457

ÍNDICE GENERAL

PÁG.

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMUNITARIO

1. Planteamiento.....	7
2. Concepto comunitario de consumidor “abstracto”	12
A) El concepto “abstracto” de consumidor	12
B) Tratado de Roma	14
a) Redacción original del Tratado de Roma en 1957.....	14
b) Tratado de Maastricht de 1992	15
c) Tratado de Amsterdam de 1997.....	16
d) Tratado de Lisboa de 2007	16
C) Resolución del Consejo de las Comunidades Europeas de 14 de abril de 1975	18
D) Acta Única Europea de 1986.....	19
E) Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.....	21
F) Proyecto de Constitución Europea de 2004	21
G) Normas de Derecho derivado que parten del concepto abstracto de consumidor	23
H) Valoración general.....	24
3. Concepto comunitario “concreto” de consumidor	26
A) Inexistencia de un concepto concreto único de consumidor en derecho comunitario.....	26
B) Concepto basado en la ajenidad al ámbito profesional	28
a) El “concepto estricto” básico de consumidor como persona que actúa en un ámbito ajeno a su profesión	28
b) El concepto de consumidor y sus precisiones en la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores	36
c) Concepto de los textos armonizadores del Derecho privado europeo...	38
d) El concepto estricto de consumidor en normas comunitarias procesales	39
e) El concepto de “consumidor medio” y de “consumidor vulnerable”...	40