

FOLLETO  
INFORMATIVO

# CLÁUSULAS ABUSIVAS

EN LOS CONTRATOS CON  
CONSUMIDORES Y USUARIOS



OMIC · ZARAGOZA  
1983 - 2013  
30 años al servicio del consumidor



Zaragoza  
AYUNTAMIENTO

# ACLARANDO CONCEPTOS

## ¿QUÉ ES UN CONTRATO?

- Un **contrato** es un acuerdo entre dos partes, en el cual se establecen determinadas obligaciones y derechos, exigiéndose su cumplimiento.
- Los contratos pueden ser **escritos** o **verbales**.
- Los **contratos de adhesión** son aquellos que están predispuestos por el empresario o profesional ("**predisponente**"), con una serie de cláusulas, **condiciones generales de la contratación**, que el consumidor o usuario ("**adherente**") acepta con su firma si quiere obtener el bien o servicio de que se trate.



Ej. contratos de luz, agua, gas, teléfono, seguros, productos bancarios...

- Se pueden añadir otras cláusulas de carácter **particular** que prevalecerán sobre las generales cuando sean más beneficiosas para el consumidor o usuario.

## ¿QUÉ ES UNA CLÁUSULA?

- Una **cláusula** es cada una de las disposiciones de un contrato.

## ¿CUÁNDO UNA CLÁUSULA ES VÁLIDA?

- Cuando cumpla con los **requisitos** establecidos por la legislación\*:

- a) 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.
- b) Accesibilidad y legibilidad**, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.
- c) Buena fe y justo equilibrio** entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas."

## ¿QUÉ ES EL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN?

- Es una **Sección del Registro de Bienes Muebles** de trascendencia jurídica en el tráfico privado, dependiente del Estado, que tiene por objeto la publicidad de las condiciones generales de la contratación y de las resoluciones judiciales que puedan afectar a su eficacia.
- En él, las empresas pueden registrar, de forma voluntaria, las condiciones de sus contratos, que son revisadas por los Registradores de la Propiedad para evitar las cláusulas abusivas. ([www.registradores.org](http://www.registradores.org))

\***Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

# ANTE UNA CLÁUSULA ABUSIVA... ¡actúa!

## ¿QUÉ ES UNA CLÁUSULA ABUSIVA?

- Aquella estipulación no negociada individualmente y aquella práctica no consentida expresamente que, **en contra** de las exigencias de la **buena fe** cause, en **perjuicio** del consumidor y usuario, un **desequilibrio** importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.
- Serán **NULAS** de pleno derecho y se tendrán por no puestas. Esto no implica la nulidad total del contrato.

## ¿QUÉ CLÁUSULAS PUEDEN SER ABUSIVAS?

Las que incumplan con los requisitos para ser **válidas** y, en todo caso, las dispuestas en el **art. 85 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias** o así sean declaradas por los Tribunales.



- que vinculan el contrato a la voluntad del empresario.
- que limitan los derechos básicos del consumidor o usuario.
- que determinan falta de reciprocidad en el contrato.
- que suponen un abuso sobre garantías.
- que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- que afectan a la competencia o el derecho aplicable.

### EJEMPLOS DE CLÁUSULAS ABUSIVAS de modo orientativo:

#### GENERALES



- Obligar al consumidor a renunciar al tribunal que le corresponde (imposición de fuero).
- Plantear penalizaciones o indemnizaciones sólo cuando renuncie o incumpla el consumidor el contrato y no el empresario o sean desproporcionadas.
- Imponer al consumidor servicios accesorios no solicitados.
- Suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos, con sujeción a un arbitraje no regulado legalmente.
- Imponer al consumidor los gastos de documentación y tramitación que por ley correspondan al empresario.
- Imponer renunciias a la entrega de documento acreditativo de la operación (tiques, facturas...).
- Posibilitar al empresario que pueda ceder el contrato a un tercero sin comunicación al consumidor, si con ello se pierden garantías.
- Imponer al consumidor la renuncia a sus derechos como consumidor o usuario.
- Limitar la responsabilidad legal del profesional en caso de muerte o daños físicos del consumidor debidos a una acción u omisión del empresario o profesional.
- Invertir la carga de la prueba.

## VIVIENDA



- Establecer plazos excesivamente largos o indeterminados para entregar la vivienda de obra nueva o para prestar un servicio.
- Imponer un notario, gestor o administrador de fincas concreto al consumidor
- Facultar al promotor de la vivienda a incrementar el precio pactado de compra salvo por causas ajenas al promotor, imprevisibles y que se posibilite al consumidor desistir del contrato sin penalizaciones.

## HIPOTECAS



- Obligar a subrogarse en el préstamo hipotecario que suscribió el promotor y, además, a asumir la comisión de cancelación en el supuesto de que el consumidor quiera suscribir otro préstamo con otra entidad financiera.
- Establecer límites a la variación del tipo de interés ("suelo" y "techo") desproporcionados entre ellos y sin consentimiento expreso del consumidor.
- Posibilitar al banco el vencimiento anticipado del crédito por impago de 1 o 2 cuotas por parte del consumidor.

## CRÉDITOS AL CONSUMO



- Posibilitar la modificación del coste total del crédito.
- Imponer intereses moratorios desproporcionados.
- Exonerar de responsabilidad al prestamista por la prestación del servicio financiado.
- Imponer penalizaciones excesivas por reembolso anticipado.

## GARANTÍAS



- Imponer la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario en aquellos casos en los cuales tendría que corresponder al empresario.
- Imponer garantías desproporcionadas al riesgo asumido.

## SUMINISTROS



- Prorrogar automáticamente un contrato de duración determinada si el usuario no se manifiesta en contra, con la imposición de una fecha límite que dificulte su voluntad.

## TRANSPORTE AÉREO



- Restringir medios de pago de billetes en los aeropuertos.
- Cobrar por la impresión de la tarjeta de embarque.
- Modificar unilateralmente el horario.
- Prohibir al pasajero resolver el contrato ante un incremento de las tasas.

## TURISMO



- No asumir responsabilidad por pérdida, sustracción o deterioro del equipaje.
- Eliminar la responsabilidad por errores en la información sobre servicios prestados.
- Dejar la tarjeta de crédito, en el hotel, a modo de prenda, para garantizar el pago de la estancia.

# ¿QUÉ HACER ANTE UNA CLÁUSULA ABUSIVAS?

- 1. Denunciar ante los Tribunales:** en un procedimiento judicial contra la empresa para que el Juez declare la cláusula como abusiva y la anule. También decidirá el alcance de esa nulidad (que el contrato sea válido en parte o nulo en su totalidad).

Pueden ejercitarse las siguientes **acciones judiciales**:

## ACCIONES INDIVIDUALES:

Por el consumidor o usuario

**OBJETO:** Declarar que una cláusula contractual que tiene el carácter de condición general de la contratación...

►...no quede incorporada al contrato y, en consecuencia, no obligue a los contratantes, porque concurre alguna de las causas de no incorporación **(NO INCORPORACIÓN)**

►...es nula de pleno derecho por concurrir una de las causas de nulidad. **(NULIDAD)**

*(arts. 7 y 8 de Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación)*

## ACCIONES COLECTIVAS:

- Asociaciones de empresarios y profesionales.
- Cámaras de Comercio e Industria.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Instituto Nacional de Consumo y organismos análogos de C.C.A.A. y Corporaciones Locales
- Colegios Profesionales
- Ministerio Fiscal

**OBJETO:** obtener una sentencia judicial que...

►...declare que una determinada cláusula contractual tiene el carácter de condición general de la contratación e instar su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación cuando dicha inscripción sea procedente conforme a la Ley. **(DECLARATIVA)**

**OBJETO:** obtener una sentencia judicial que obligue al demandado a....

►...eliminar las condiciones generales que se consideren nulas y a abstenerse de utilizarlas en el futuro, y que al propio tiempo determine o aclare qué parte o qué cláusulas del contrato se consideran válidas y eficaces. Además, devolución de cantidades indebidamente cobradas e indemnización por daños causados. **(CESACIÓN)**

►...retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar condiciones generales nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro. **(RETRACTACIÓN)**

*(art. 12 y siguientes de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación)*

- 2. Denunciar ante las Administraciones de Consumo:** para tramitar un expediente sancionador contra la empresa que incorpore cláusulas abusivas en sus contratos.

En Zaragoza: **Servicio Provincial de Consumo dependiente de la Dirección General de Consumo (Gobierno de Aragón)**

# ¿QUIÉN TE PUEDE AYUDAR?

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor (**OMIC'S**) y Oficinas Comarcales de Información al Consumidor (**OCIC'S**).
- Servicios Provinciales de Consumo de las Comunidades Autónomas.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios (**AA.CC.UU.**)
- Notarios.
- Registradores de la Propiedad.
- Colegios Profesionales.



*Los contratantes pueden establecer los pactos , cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral , ni al orden público"*

(Artículo 1255 del Código Civil)

## DIRECCIONES DE INTERÉS:

### INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO (INC) (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad)

Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid

#### **Teléfonos:**

91 822 44 40

91 822 44 63

inc@consumo-inc.es

www.consumo-inc.gob.es

### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO Gobierno de Aragón

Vía Universitäts, 36, 6ª planta  
50017 Zaragoza

#### **Teléfonos:**

900 12 13 14 (Atención al Consumidor)

976 71 56 10 (Junta Arbitral de Consumo)

consumo.doc@aragon.es

www.aragon.es/consumo

### SERVICIOS PROVINCIALES DE CONSUMO Gobierno de Aragón

#### Zaragoza:

Paseo María Agustín, 16, Planta Calle

**Teléfono:** 976 71 52 44

#### Huesca:

Plaza Cervantes, 1

**Teléfono:** 974 29 30 60

#### Teruel:

Ronda de la Libertad, 1

**Teléfono:** 978 64 11 74

### OMIC ZARAGOZA

#### Ayuntamiento de Zaragoza

Plaza del Pilar, 18, Planta baja  
50071 ZARAGOZA

#### **Teléfonos:**

900 12 13 14

976 72 47 38

010

**Fax:** 976 72 47 18

omic@zaragoza.es

### Puntos de Información al Consumidor (PIC'S)

www.zaragoza.es/ciudad/consumo

### CIUDAD DE LA JUSTICIA DE ZARAGOZA Edificio Fueros de Aragón

Avenida de Ranillas, 89-97

50018 Zaragoza

#### Edificio Vidal de Canelas

Plaza Expo, 6

50018 Zaragoza

**Teléfono:** 976 20 80 80

Horario: 9:00 a 14:00

ciudadjusticiazaragoza@aragon.es

www.ciudadjusticiazaragoza.es



OMIC - ZARAGOZA

1983 - 2013

30 años al servicio del consumidor



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO