

CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

1. INTRODUCCIÓN: La necesidad de una acción colectiva judicial de los consumidores en España: justificación y base normativa.

Existen numerosas descripciones doctrinales más o menos precisas del concepto jurídico de ACCIÓN COLECTIVA. Prácticamente podríamos decir que convive una definición por cada autor que ha examinado este aspecto trascendental de la Justicia, pero a efectos prácticos –obviando la teoría- nos centraremos como punto de partida en la siguiente reflexión que la Ilma. Audiencia Provincial de Madrid, Sección 11ª realiza en su Sentencia de 16 de junio de 2005 para ilustrar la comprensión de tan polifacética institución procesal. Indica la referida resolución que: «*La defensa de intereses colectivos trasciende de la tradicional concepción del proceso civil como medio de resolución del conflicto de intereses particulares y privados, proyectándose en el derecho procesal y sustantivo como instrumento adecuado de tutela y satisfacción de intereses que afectan a una pluralidad de individuos de difícil determinación, tanto en el plano de los demandantes como, en su caso, de demandados, y que, por tanto, precisa de un regulación especial como tales acciones colectivas, en aras a evitar la repetición innecesaria de litigios, aportando seguridad jurídica en el conjunto de relaciones de esa índole, que afectan a los sujetos intervinientes*».

A la vista de esta reflexión se puede concluir que por acción colectiva debemos entender la fórmula legal institucionalizada por el ordenamiento jurídico para facilitar o coadyuvar a la resolución de conflictos generales, que afectan a una pluralidad de sujetos, yendo más allá de los intereses particulares y privados y evitando la dispersión de las cuestiones jurídicas relevantes para el Derecho de los Consumidores y Usuarios.

CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

2. Diferencias entre acción colectiva y acción agrupada

No debe confundirse la acción colectiva, que es aquella que permite de manera conjunta defender el interés de varios consumidores (habitualmente entendido en el supuesto de una pluralidad de individuos de difícil determinación –sin perjuicio de lo que luego diremos - y que tiene unos requisitos específicos para su ejercicio, de la acción agrupada, que más allá de otras consideraciones, es una conjunción de acciones individuales. La primera, y quizá la más importante de las diferencias, entre ambas acciones es que en la primera existe (por lo menos puede existir) el beneficio de la “extensión de efectos” a otros sujetos –no intervinientes en el procedimiento- que se encuentren en las mismas circunstancias, mientras que en la segunda sólo aquellos que haya iniciado la acción podrán beneficiarse de los efectos que dirima la resolución que ponga fin al procedimiento.

Así, el fundamento de la acción colectiva es:

- **Respuesta a los abusos en masa:** en los contratos concluidos con grandes empresas, y en particular con entidades financieras y de crédito (citemos como paradigma los préstamos y créditos hipotecarios), los consumidores y usuarios habitualmente se encuentran con “formularios” e impresos, con contratos, cuyo contenido es extenso, oscuro y de difícil comprensión. Este fenómeno se conoce como “CONTRATACIÓN EN MASA”.
- **Los intereses colectivos y en protección:** Para aclarar aún más el concepto podemos citar la sentencia del Juzgado de Primera Instancia núm. 21 de Barcelona, de 17 de octubre de 2003, que indica: «Los intereses colectivos existen cuando se da una vinculación jurídica entre los miembros del grupo y un tercero; por ejemplo, los afectados por la falta de higiene en determinado centro de trabajo. Los intereses difusos se dan cuando existe un

CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

interés supraindividual sin que entre los individuos interesados exista vínculo jurídico alguno, ni entre ellos y un tercero, sino que el nexo de unión que les agrupó obedece a circunstancias fácticas y contingentes; por ejemplo: los afectados de un producto defectuoso».

3. Legitimación de las asociaciones de consumidores: interés legítimo y justa causa

Capacidad para ser parte:

En relación con los procedimientos relacionados con los intereses colectivos de los consumidores, podemos distinguir varios supuestos:

1º.- Asociaciones de consumidores. En tanto que ostentan personalidad propia, su capacidad para ser parte estaría encuadrada dentro del número 3º del artículo 6 de la LEC.

2º.- Grupos de afectados. Constituye una de las grandes novedades de la actual LEC, ya que considera que ostentan capacidad para ser parte, según su número 1.7º: “*Los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso*”. Ahora bien, para que se les reconozca capacidad para ser parte a estos grupos se necesitan dos requisitos: Que los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables. Que el grupo se constituya con la mayoría de los afectados.

3º.- Entidades habilitadas conforme a la normativa comunitaria europea. En virtud de la reforma operada por la Ley 39/2002, de 28 de Octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, se añadió un número 8º al artículo 6.1 de la LEC, concediendo capacidad para ser parte a estas entidades, aunque limitándola a las acciones de cesación.

**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

4º.- El Ministerio Fiscal, en los procesos en los conforme a la ley, deba intervenir como parte. En consecuencia, los requisitos de este artículo hacen que en la práctica los intereses colectivos sólo sean de hecho defendidos por las asociaciones de consumidores y usuarios.

Legitimación:

La Ley de Enjuiciamiento Civil establece en relación a la legitimación, en concreto en el párrafo primero del artículo 10, que la misma la ostentan *“Los titulares de la relación jurídica u objeto litigioso”*. Por tanto, **sólo los consumidores o usuarios que hayan intervenido en la relación jurídica litigiosa estarían legitimados activamente para solicitar la tutela judicial.**

4.- En resumen...

Solamente ostenta capacidad para ser parte y legitimación en todas las acciones tendentes a la protección de consumidores y usuarios las asociaciones de consumidores que tengan la consideración de más representativas, según la normativa propia de este tipo asociativo, especialmente lo dispuesto en el artículo 24.2 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que afirma que tienen tal condición las asociaciones, las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, dentro de las cuales se encuentra ADICAE. ADICAE por tanto, por disposición legal, tiene asignada una función social en defensa de la totalidad de los intereses de consumidores y usuarios, tanto los denominados colectivos, como los catalogados de difusos, según el grado de determinación de los perjudicados por el hecho dañoso, ostentando en materia de consumo mayor capacidad procesal y legitimación que un organismo dependiente del Estado, como es el Ministerio Fiscal.

CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

5. Problemática actual y propuestas de solución.

La crisis ha tenido una especial incidencia en los derechos de millones de consumidores y ha puesto en evidencia la dificultad de los mismos para acceder a procedimientos de reclamación en los grandes temas del consumo verdaderamente eficaces para la defensa de sus derechos, con especial relevancia en el campo de los servicios financieros. Además, también se ha evidenciado la ineficacia de los organismos de regulación y supervisión así como de los sistemas de resolución de conflictos. Nuestro sistema no está garantizando verdaderos mecanismos de resolución judicial o extrajudicial colectiva que facilitarían la defensa de los consumidores afectados por fraudes y abusos masivos en consumo (energía, telecomunicaciones, servicios financieros, etc). En un contexto actual de cambio y reestructuración del sector financiero, se hace necesaria una reformulación de los mecanismos existentes para resolver litigios entre consumidores y entidades bancarias o financieras. Como se ha puesto de manifiesto, las contradicciones y carencias del sistema establecido no sólo no se han resuelto, sino que la crisis financiera y económica las ha agudizado. En un proceso de clara concentración bancaria y unión en los sistemas de supervisión a nivel europeo, la protección de los consumidores y en particular de los mecanismos para resolver conflictos debe ser prioritaria.

HACIA UNA ACCIÓN COLECTIVA REALMENTE EFICAZ...

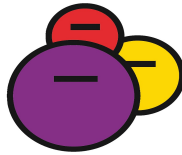
En este sentido, de una forma resumida, ADICAE realiza las siguientes propuestas para mejorar la efectividad de la acción colectiva en favor de los consumidores ante los abusos financieros y otros:

a) Reconocimiento automático de la capacidad de ADICAE y otras asociaciones de consumidores más representativas para liderar y abanderar acciones colectivas de todo tipo dada su condición de asociación de consumidores más representativa.

**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEMA 7. LOS CONSUMIDORES Y LA DEFENSA COLECTIVA DE SUS DERECHOS

- b) Penalización e imposición de costas ante aquellas estrategias de las entidades financieras (presentación de recursos, etc.) tendentes a dilatar claramente el resultado del procedimiento
- c) Modificación de la normativa procesal que permita acumular ante los juzgados mercantiles, las acciones de cesación, de condiciones generales de la contratación a otras de consumo, e incluso a otras de nulidad contractual si se trata de contratos o prácticas sustancialmente idénticas.
- d) Fijación de criterios que permitan suavizar la colisión entre el derecho a la protección de datos con otros bienes constitucionalmente protegidos, en especial el derecho a una tutela judicial efectiva y colectiva ante los abusos financieros
- e) Respecto a los medios materiales y económicos de los Juzgados - Formación específica en el cuerpo judicial de la materia de consumo, en especial de los aspectos procesales de la acción colectiva para conseguir una mayor eficacia y dinamismo de la misma -Dotar de medios y procedimientos sumarios a los procedimientos judiciales en los que se ejerzan acciones colectivas por parte de los consumidores.



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEST TEMA 7. DEFENSA COLECTIVA.

1. Por acción colectiva debemos entender...

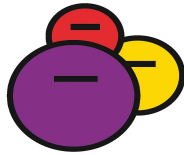
- a) La fórmula legal institucionalizada por el ordenamiento jurídico para facilitar o coadyuvar a la resolución de conflictos generales.
- b) Afectan a una pluralidad de sujetos, yendo más allá de los intereses particulares y privados y evitando la dispersión de las cuestiones jurídicas relevantes para el Derecho de los Consumidores y Usuarios.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.

2. ¿Cuáles son las principales diferencias entre acción colectiva y acción agrupada?

- a) Que en el caso de la agrupada, sólo aquellos que haya iniciado la acción podrán beneficiarse de los efectos que dirima la resolución que ponga fin al procedimiento.
- b) Que en la acción colectiva hacen falta como mínimo un conjunto de 20 acciones individuales.
- c) No existe ninguna diferencia entre ambas.

3. ¿Cuáles son los fundamentos de la acción colectiva?

- a) Que aglutina a un gran número de acciones individuales.
- b) Que da respuesta a abusos en masa y se persigue la protección de los intereses colectivos.
- c) La participación y la solidaridad.



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

TEST TEMA 7. DEFENSA COLECTIVA.

4. Las asociaciones de personas consumidoras tienen capacidad para ser parte en una acción colectiva.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

5. Son propuestas de ADICAE para una acción colectiva realmente eficaz...

- a) Penalización e imposición de costas ante aquellas estrategias de las entidades financieras (presentación de recursos, etc.) tendentes a dilatar claramente el resultado del procedimiento.
- b) Modificación de la normativa procesal que permita acumular ante los juzgados mercantiles, las acciones de cesación, de condiciones generales de la contratación a otras de consumo, e incluso a otras de nulidad contractual si se trata de contratos o prácticas sustancialmente idénticas.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.