



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM

La protección de los usuarios en los sectores estratégicos.

a. Sectores estratégicos.

La doctrina jurídica más autorizada asimila los sectores estratégicos con aquéllos que tienen una regulación más precisa y detallada, o, dicho de otra manera, aquellos sectores cuyas empresas sufren una intervención de los poderes públicos más intensa, por diversos motivos.

Las razones que justifican dicha regulación más intensa son variadas, pero podemos resumirlas en las siguientes:

- Suelen ser grandes empresas que acaparan un sector de la actividad en régimen de oligopolio de hecho. El paradigma son las eléctricas. Las “cuatro hermanas” se reparten el pastel de la generación de energía. Y una sola empresa monopolística el transporte: Red Eléctrica Española. También encontramos oligopolio de hecho en las comunicaciones electrónicas: Telefónica, Vodafone y Orange, se reparten el mercado de las telecomunicaciones en España.
- Son empresas prestadoras de servicios. Por eso hablamos de usuarios y no de consumidores, pues estas empresas no venden productos tangibles (cosas), sino que prestan servicios intangibles.
- Además, suelen ser servicios esenciales: luz, gas, telefonía, acceso a Internet.

También podríamos considerar empresas que se encuadran en sectores estratégicos a los bancos y las compañías de seguros, lo que conocemos como el sector financiero. Pues también tienen una regulación “intervencionista”. Pero en este sector, la justificación de esa intervención del Estado se basa en la protección del cliente bancario y del cliente de seguros; ya que, en el sector financiero, las empresas reciben grandes cantidades de dinero en forma de depósitos bancarios o de primas de seguros al inicio del contrato, que no son ni de los bancos ni las compañías aseguradoras, sino de los clientes. Por tanto, el Estado ha de garantizar que esos depósitos se van a poder retirar por los clientes sin que afecte a la solvencia del sistema financiero, i también ha de garantizar que las compañías de seguros van a hacer frente a las indemnizaciones de los siniestros que sufren sus asegurados, con el dinero que han recaudado previamente de las primas de los

contratos de seguros, sin que peligre la solvencia de las compañías de seguros, ni del sector asegurador.

Podríamos considerar también sectores estratégicos a otras empresas que prestan servicios básicos de interés general, como las empresas de transportes, aéreo, marítimo o terrestre, las empresas de suministro de agua de consumo público (agua del grifo, para entendernos), y otras; aunque aquí la libre competencia es más intensa y no hay tanta concentración de empresas, de tal manera que se vislumbre un oligopolio con vocación de pactar precios y evitar la competencia leal.

Aunque todo se andará, pues en el sector bancario, prácticamente nos quedan cuatro grandes bancos (Santander, BBVA, Caixabank y Sabadell). En el sector del transporte aéreo, si no fuese por la interferencia de aerolíneas de otros países de la UE, prácticamente nos quedan solo dos españolas, que pronto, con la compra de Air Europa por el Grupo AIG (British/Iberia), quedaría en solo una. En el transporte marítimo también se vislumbran oligopolios...y en el de suministro de agua de consumo público priman dos grandes empresas sobre las demás, que terminarán absorbiéndolas.

Pero centrémonos en la legislación general de defensa de los consumidores y usuarios aplicable a estos sectores.

En primer lugar, tenemos la regulación del Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias, que todos conocemos, pero vamos a repasar los artículos más importantes que protegen a los usuarios en estos sectores y en los demás.

b) Regulación de la protección de los usuarios en las normas generales de protección de los consumidores.

El 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 es la norma general que regula la protección de los consumidores y usuarios con carácter general y también en los sectores estratégicos, aunque éstos tengan una regulación especial.

El único artículo del Texto Refundido que hace expresa mención a sectores estratégicos o mejor dicho, empresas de “servicios de carácter básico de interés general”, es el artículo 21, que dice:

Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.

1. .../...

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios

utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

.../...

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

*No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, **tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general** los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.*

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.

Vamos a analizar los principales artículos del Texto Refundido que regulan la protección de los usuarios (en sectores estratégicos y no estratégicos, pues la ley no los distingue) en la regulación de la información precontractual y cuando establece medidas de protección en el momento de la contratación, como la regulación de los requisitos de los contratos con consumidores, las cláusulas abusivas incorporadas por las empresas en dichos contratos y el ejercicio del derecho de desistimiento cuando ya hemos contratado.

Toda la regulación que vamos a analizar se encuentra en el Libro Segundo del Texto Refundido, que se denomina Contratos y garantías. Vamos a verlo.

Capítulo I. Disposiciones generales:

Artículo 59. Ámbito de aplicación (este artículo detalla a quien se aplica esta Ley y como interfieren otras normas sectoriales o europeas en la regulación de los derechos de los usuarios). Y dice:

1. Son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario.

2. Los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en esta norma o en leyes especiales, por el derecho común aplicable a los contratos (el Código Civil).

La regulación sectorial de los contratos con los consumidores y usuarios, deberá respetar el nivel de protección dispensado en esta ley, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, la regulación sectorial podrá elevar el nivel de protección conferido por esta ley siempre que respete, en todo caso, las disposiciones del derecho de la Unión Europea.

3. Los contratos con consumidores y usuarios que incorporen condiciones generales de la contratación están sometidos, además, a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

4. El ámbito de aplicación de este Libro también abarcará los contratos en virtud de los cuales el empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor o usuario y este facilita o se compromete a facilitar datos personales,

Por tanto, tenemos esta jerarquía de normas para aplicar a los contratos suscritos en sectores estratégicos, por los usuarios, que nos presentan las empresas de servicios:

1º. Las normas europeas se aplicarán directamente, si son Reglamentos UE, o si se trata de Directivas que se han incorporado al Derecho Interno en una ley especial o en la Ley General (el Texto Refundido).

2º Las normas sectoriales, (Ley de Telecomunicaciones o Ley del Sector Eléctrico) en virtud del principio jurídico que dice que "ley especial prevalece sobre ley general". Pero estas leyes especiales, deben respetar el nivel de protección de los consumidores que proporciona la Ley General (el Texto Refundido), si no lo respetan, se aplicará el Texto Refundido.

2º. A falta de regulación en las leyes especiales, se aplicará la Ley General que estamos analizando, el Texto Refundido de la LGDCU.

3ª. Si no disponemos de regulación de un aspecto del contrato en la Ley especial y en la Ley general, deberemos acudir a la regulación contenida en el Código Civil, que es el Derecho común.

4ª. Además, si los contratos con consumidores son contratos con condiciones generales, es decir, contratos de adhesión redactados unilateralmente por la empresa, en los que el consumidor no ha podido poner ni una coma, se aplicará también la Ley de Condiciones Generales de la Contratación del año 1998.

b. 1. Protección preventiva antes de la contratación:

Dice el refrán que "mas vale prevenir que curar". Es por ello que la legislación de protección de los consumidores contiene multitud de medidas preventivas para evitar que los derechos de los consumidores y usuarios sean vulnerados por las empresas.

Veamos algunas de estas medidas preventivas en la contratación de los usuarios con empresas de sectores estratégicos. Recordar que este nivel de protección que regula la Ley General ha de ser respetado por las leyes especiales.

Artículo 60. Información previa al contrato.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de *personas consumidoras vulnerables*, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas...desglosando, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

e) Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, el contenido digital y los servicios digitales, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

h) La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

j) Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de

conflictos prevista en el artículo 21.4. (No informar sobre estas dos herramientas de protección de los consumidores es infracción en materia de consumo).

3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material. (Estos bienes denominados “suministros”, también tienen la consideración de “servicios” básicos de interés general y por tanto, se les aplica el régimen correspondiente a los servicios de sectores estratégicos).

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

.../...

b.2. Protección del usuario en el momento de la contratación.

Ya hemos visto la protección preventiva que establece el Texto Refundido antes de la contratación, y vamos a analizar aquí la protección que establece en el momento de la contratación.

Artículo 62. Contrato.

1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

2. Se prohíben, en los contratos con consumidores y usuarios, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

3. En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato.

El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

4. Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.

5. En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Artículo 63. Confirmación documental de la contratación realizada.

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

2. Salvo lo previsto legalmente en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública, la formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.

3. En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

CAPÍTULO II

c) Derecho de desistimiento

Artículo 68. Contenido y régimen del derecho de desistimiento.

1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título.

Artículo 69. Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento.

1. Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior.

Artículo 70. Formalidades para el ejercicio del desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Artículo 71. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.

1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

3. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

Artículo 72. Prueba del ejercicio del derecho de desistimiento.

Corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo.

En el caso de las personas consumidoras vulnerables, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte en plazo.

Artículo 73. Gastos vinculados al desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor y usuario haya recibido la prestación.

Artículo 74. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento.

1. Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil.

2. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.

3. El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

Artículo 76. Devolución de sumas percibidas por el empresario.

Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

Artículo 77. Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento en los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor y usuario, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario, y el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

TÍTULO II

d) Condiciones generales y cláusulas abusivas

CAPITULO I

Cláusulas no negociadas individualmente

Artículo 80. Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente.

1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

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. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

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.

2. Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Artículo 81. Aprobación e información.

1. Las empresas que celebren contratos con los consumidores y usuarios, a solicitud del Ministerio de Consumo la Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición, de los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estarán obligadas a remitir las condiciones generales de contratación que integren dichos contratos, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud, al objeto de facilitar el estudio y valoración del posible carácter abusivo de determinadas cláusulas y, en su caso, ejercitar las competencias que en materia de control y sanción les atribuye esta ley.

2. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores y usuarios en los asuntos propios de su especialidad y competencia

3. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios, prevista en esta u otras leyes, todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta norma.

CAPÍTULO II

Cláusulas abusivas

Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

3. *El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.*

4. *No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:*

a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,

b) limiten los derechos del consumidor y usuario,

c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,

d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,

e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o

f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

En los artículos 85 a 90 del Texto Refundido tenemos la relación de todas las cláusulas abusivas que no voy a reproducir por razones de tiempo. En todo caso, cabe decir que el listado de cláusulas abusivas de estos artículos no es un *númerus clausus*, ya que puede haber otras cláusulas no puestas en dichos artículos que sean abusivas, si "contravienen de las exigencias de la buena fe y causan, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato," tal y como se definen las cláusulas abusivas en el Art. 81.2.