

PRESENTACIÓN

Las relaciones de consumo son en la actualidad mucho más complejas y heterogéneas que las que plantearon, en el momento inicial, la necesidad de una legislación civil especial de protección de las personas consumidoras. Han evolucionado, además, los paradigmas a partir de los cuales se debe regular en materia de Derecho contractual de consumo. Esos nuevos paradigmas o esos paradigmas evolucionados están aún en fase de caracterización y requieren, complementariamente, una depurada técnica legislativa que supere la abigarrada composición legislativa actual.

Los tres paradigmas clave a tener necesariamente en cuenta en la reformulación del Derecho contractual de consumo son la vulnerabilidad, la sostenibilidad y la efectividad, esta última entendida como la posibilidad de acudir a vías efectivas de resolución de conflictos.

Así, en cuanto al tratamiento de las situaciones de vulnerabilidad, debe lograrse que la protección dispensada sea particularizada y que atienda a una real asimetría negocial, adaptándose, además, al tipo de mercado en el que se desarrolla la contratación de consumo, que puede incorporar una singular vulnerabilidad estructural, como sucede en la contratación en el entorno digital. Ello se logra mediante previsiones legislativas que atiendan a situaciones *ad hoc* de fragilidad negocial y con una regulación sectorial en la que la protección del consumidor ponga el foco en los elementos que debilitan, en ese particular contexto, la posición de este. En cuanto a la sostenibilidad, el paradigma que ha regido hasta ahora la regulación de los derechos del consumidor en materia de conformidad se ha basado fundamentalmente en una evaluación de costes económicos y en el reconocimiento de un alto nivel de protección de las personas consumidoras. También dichos costes han condicionado las decisiones empresariales en la fabricación y comercialización de bienes y han derivado en su pronta transformación en residuos. El cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible

(ODS) impone un cambio de concepción, de modo que las consideraciones de sostenibilidad ambiental se alineen a las consideraciones económicas o tiendan, incluso, a primar sobre ellas. Ello exige un cambio en los sistemas de fabricación de bienes, pero también un reequilibrio de los derechos concedidos a los consumidores que, globalmente, no pierdan umbral de protección, aunque sí puedan limitarse desde una perspectiva singular o aislada. Implica además a las empresas para lograr una adecuada información precontractual relativa a las cualidades de los bienes y servicios comercializados en lo que atañe a su impacto medioambiental. Finalmente, la protección no debe limitarse al plano sustantivo y debe garantizarse que las personas consumidoras puedan realizar sus derechos cuando el empresario dificulte esa realización. Ello concierne particularmente a los medios alternativos de resolución de conflictos, sobre todo cuando den lugar a resoluciones vinculantes, pero también en los demás supuestos, y apela a las facultades del juez en los procedimientos en los que intervengan personas consumidoras.

La obra que presentamos se dedica al estudio de determinados aspectos de cada uno de esos tres paradigmas y las diecisiete contribuciones se distribuyen en sendos bloques temáticos. El trabajo forma parte de las actividades de la Cátedra Universidad de Barcelona-Agencia catalana del consumo sobre «Estudios de consumo y resolución alternativa de litigios» y de la ejecución del Proyecto *Generación de conocimiento* «Sostenibilidad, vulnerabilidad y efectividad: nuevo marco para una reformulación del derecho contractual de consumo».

El primer bloque de la monografía, destinado a tratar aspectos de la vulnerabilidad en la contratación de consumo, incluye seis capítulos. El primero de ellos, a cargo del Dr. Antoni Mut, se aproxima de un modo general a la categoría de consumidor vulnerable, analizándola en el período comprendido entre 2009 y 2025. En él se constata que el uso un tanto indiscriminado de la figura ha dado lugar a una delimitación ambigua y difícil. El estudio tiene en cuenta dos dimensiones de la vulnerabilidad, la económica y la informativa y aborda la protección general y sectorial del consumidor vulnerable. Las siguientes contribuciones del primer bloque atienden a la protección concreta del consumidor en consideración a una determinada condición que lo hace vulnerable o en determinados contextos de contratación que fragilizan su posición contractual. Así, la Dra. Inmaculada Vivas examina supuestos de discriminación en la contratación privada por razones de raza, religión, género, salud o discapacidad, destacando la necesidad de una ponderación casuística y analizando el marco normativo europeo a partir de las Directivas 2000/43/CE y 2004/113/CE que, si bien ha impulsado la igualdad en el acceso a bienes y servicios, carece de una implementación práctica suficiente. La Dra. Carla Solinas aborda la vulnerabilidad en el sector eléctrico a partir de la liberalización del sector. Incide en la ausencia de una definición general de vulnerabilidad en este ámbito y

describe las medidas de protección previstas por el ordenamiento italiano. A su vez, plantea el reto de implicar al consumidor vulnerable como agente activo del mercado eléctrico. La Dra. María Dolores Hernández examina la vulnerabilidad de los consumidores en el entorno digital, destacando que se trata de una vulnerabilidad dinámica y transversal que puede afectar a cualquier persona en algún momento. La contribución parte de la necesidad de promover una transformación digital que se centre en las personas y advierte de los peligros de la IA en cuanto a la explotación de las vulnerabilidades de los usuarios.

La Dra. Miriam Anderson y la Dra. Gemma Rubio completan el primer bloque de la obra con sendas aportaciones relativas a la vulnerabilidad en el sector financiero. La Dra. Anderson parte de la situación de desventaja en la que se halla el consumidor de servicios financieros dada la complejidad de los productos comercializados y la dependencia del crédito; la digitalización y la IA añaden nuevos riesgos en este contexto. Se adentra en las dificultades de una financiación basada en criterios de sostenibilidad y analiza la iniciativa de la Federación hipotecaria europea conocida como EEMI (*Energy Efficient Mortgages Initiative*). La autora plantea la cuestión de si la eficiencia energética del inmueble debe ser un factor a valorar en la actividad de evaluación de la solvencia y se muestra crítica con la correlación negativa entre hipotecas verdes y riesgo de morosidad, señalando que esa correlación se justifica porque la contratación favorece a quien tiene más recursos. Por su parte, la Dra. Gemma Rubio cierra el bloque mediante el análisis de la Directiva 2021/2167 (Directiva NPL) sobre administradores y compradores de créditos dudosos, orientada a crear un mercado transparente y competitivo de venta de este tipo de créditos. Su estudio pone el foco en la protección del deudor cedido y en las opciones de renegociación de la deuda que se le brindan a partir de la modificación de las Directivas de crédito al consumo y de crédito inmobiliario. Se constata que, distanciándose de la indicación europea, la protección del deudor en el Proyecto de ley español para la tardía transposición de la Directiva no se intensifica en caso de que el crédito esté garantizado mediante hipoteca y sí, en cambio, si lo cedido es un crédito al consumo. A su vez, se toma en consideración la especial importancia de la efectividad de los derechos cuando se trata de proteger a las personas vulnerables, destacando el papel que en la resolución extrajudicial de conflictos puede jugar la futura Autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.

En el segundo bloque de la publicación, centrado en la necesaria revisión de la normativa de consumo basada u orientada a las exigencias de la sostenibilidad, se analizan las recientes Directivas 2024/825 y 2024/1799 y se suscita la necesidad de medir la sostenibilidad de la IA; a su vez, se destaca el papel que pueden jugar instituciones tradicionales del derecho privado en el cumplimiento de esas exigencias. En

la primera de las contribuciones de este bloque, la Dra. Esther Torrelles se detiene en los aspectos clave de la Directiva 2024/1799 para lograr que la reparación del bien resulte más fácil y atractiva que su sustitución. Tiene en cuenta las dificultades que ese objetivo acarrea, como lo son la cultura europea tendente a la sustitución de los bienes, el coste elevado de las reparaciones y la escasez de profesionales. Pone de relieve la complejidad del texto a raíz de las excepciones que contempla y distingue las novedades introducidas en materia de conformidad con el contrato cuando se aplica la garantía legal del régimen de las reparaciones fuera de garantía, destacando la futura creación de la plataforma europea de reparaciones y la implementación del formulario europeo de información sobre la reparación, que conlleva una oferta vinculante para el empresario. Por su parte, la Dra. Felisa María Corvo, en su examen de la Directiva 2024/825, realiza un pormenorizado estudio de los deberes informativos que corresponden al empresario. Esos deberes se orientan al cumplimiento de las finalidades de la Directiva para proteger a los consumidores frente a prácticas desleales con el objetivo de garantizar la toma de decisiones para el consumo responsable sobre la base de una información fiable; se pretende, además, combatir la obsolescencia prematura de los bienes incidiendo en la información sobre la durabilidad y la reparabilidad de los mismos. La autora valora positivamente la reforma, si bien señala que su efectividad dependerá, en buena medida, del desarrollo de las herramientas técnico-legales necesarias para su aplicación. En estas dos primeras contribuciones del segundo bloque se realiza una aproximación al Anteproyecto de Consumo sostenible.

La Dra. M. Cristina Gaeta plantea en su contribución la necesidad de una IA sostenible, esto es, que de ella se haga un uso ético y responsable y que constituya una herramienta para lograr objetivos sostenibles. Deben analizarse las tres dimensiones de la sostenibilidad: la ambiental, la social y la económica. La autora subraya el papel que deben cumplir los factores ESG (Environmental, Social, Governance) como herramienta clave para evaluar la sostenibilidad empresarial de la IA a partir de los conceptos de equidad intrageneracional e intergeneracional. Completa su estudio incidiendo en la necesidad de instrumentos preventivos de Derecho privado para garantizar la sostenibilidad de la IA, evolucionando de la responsabilidad social corporativa de las empresas (RSC) a su responsabilidad digital corporativa (RDC). El Dr. Pedro del Pozo cierra este segundo bloque mediante el estudio del censo enfitéutico en la previsión introducida por la Ley 11/2022, de 29 de diciembre, de mejoramiento urbano, ambiental y social de los barrios y villas. Destaca el carácter innovador y útil de la reforma pese a que hubiese sido conveniente una regulación más completa. Sugiere el interés de extrapolar la solución que incorpora la norma a otras políticas públicas e incide en la bondad de la propuesta al revitalizar una

institución, la de la enfiteusis, que, en el contexto empleado, evita la especulación, recupera la inversión pública y fomenta la sostenibilidad. La reforma pone de manifiesto, además, la maleabilidad de las instituciones clásicas del derecho privado para dar respuesta a retos actuales.

Finalmente, el tercer bloque de la obra, destinado a la efectividad de los derechos de los consumidores, incluye siete contribuciones orientadas, en su mayoría, a dimensionar la protección procedimental de esos derechos. Complementariamente, en el primero de los capítulos de esta parte, la Dra. M. Esperança Ginebra examina la relevancia de las normas de determinación de la ley aplicable a los efectos de garantizar la protección de las personas consumidoras. En este sentido, en cuanto a los conflictos internacionales, el Reglamento Roma I presta una especial atención a los contratos en los que interviene un consumidor *pasivo*. En cambio, por lo que respecta a los conflictos interregionales, las reglas para resolverlos, contenidas en el Cc, no contienen ninguna referencia específica a los contratos concluidos por consumidores.

La Dra. Marina Cedeño analiza la incidencia de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión europea en el proceso civil y destaca que dicha jurisprudencia obliga al juez nacional a desarrollar un papel activo en el procedimiento, más allá de los litigios en materia de cláusulas abusivas y ello para reequilibrar la desigualdad estructural en la que se encuentra el consumidor.

Las contribuciones del Dr. Lluís Caballol y de la Dra. Isabel Viola se centran en el examen de las novedades de la Ley Orgánica 1/2025, de eficiencia del servicio público de justicia, en lo que atañe a las controversias que impliquen a personas consumidoras y en lo relativo al empleo de los MASC. El Dr. Lluís Caballol, tras examinar las novedades en materia de consumo anteriores —destacadamente la generalización del control de oficio de las cláusulas abusivas y el establecimiento de un límite mínimo del tipo de subasta en la escritura de constitución de la hipoteca— y posteriores —en particular, la regla de procedibilidad en los litigios de consumo y la especialidad reforzada en el ámbito hipotecario— a la nueva Ley, concluye que las reformas son reactivas y fragmentarias. La Dra. Isabel Viola analiza en su capítulo el papel de los MASC en la resolución eficiente y operativa de conflictos, por más que la LO 1/2025 haya excluido el presupuesto de procedibilidad en las reclamaciones de consumo. La autora se detiene en el examen de cada una de las modalidades mencionadas en la ley que las prevé mediante una relación de *numerus apertus*: negociación, derecho colaborativo, mediación, conciliación, opinión de persona experta independiente y oferta vinculante confidencial, destacando la actividad de triaje que deberá desarrollarse para determinar cuál es el MASC más idóneo en cada tipo de conflicto.

En el siguiente capítulo, la Dra. Rosa Barceló aborda el tratamiento de un nuevo tipo de conflictos que han surgido en el entorno digital a raíz de las interacciones desarrolladas mediante las plataformas de intermediación en línea; la autora se detiene en el examen de las facultades de moderación de contenidos ilícitos que el Reglamento 2022/2065 de Servicios digitales atribuye a las plataformas y en el impacto que el ejercicio de esas facultades pueda tener en la vulneración de los derechos fundamentales de los usuarios. A continuación, la contribución de la Profa. Yaiza Moreno, que pone de relieve el papel decisivo que juegan las cuestiones prejudiciales ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la consecución de una interpretación uniforme del Derecho de la Unión. La autora suscita la problemática relativa al concepto de órgano jurisdiccional a los efectos de atribuir la legitimación para plantear dichas cuestiones y de determinar si los órganos arbitrales de consumo pueden subsumirse en él. Para ello analiza qué criterios son determinantes en la definición del concepto de órgano jurisdiccional —que no está definido normativamente— y plantea la necesidad de que el TJUE adopte un criterio flexible y funcional. Este tercer bloque se cierra con una relevante propuesta, a cargo de la Dra. Mariló Gramunt, para implementar un sistema de arbitraje de consumo obligatorio para las empresas y potestativo para los consumidores que haría verdaderamente efectiva la protección de estos en cuanto a la contratación de servicios básicos y que, según los términos de dicha propuesta, resultaría conciliable con el derecho a la tutela judicial efectiva.

Concluimos esta presentación destacando que la redacción de la monografía estuvo precedida por la celebración de las Jornadas que, bajo el mismo título que la obra, tuvieron lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona los días 24 y 25 de abril de 2025. En su desarrollo, se contó con la participación de agentes del mercado y de profesionales de la administración que, sin duda, enriquecieron el debate en torno a las aportaciones científicas. Su celebración fue posible gracias, en gran medida, al valioso apoyo de distintas instituciones, entre ellas, el Colegio Notarial de Cataluña y la Agencia Catalana del Consumo, ambas en su condición de entes promotores/observadores del proyecto de investigación mencionado al inicio y que mostraron, una vez más, su firme implicación en las iniciativas científicas que impulsan el avance del derecho de consumo.

Los trabajos desarrollados en las citadas Jornadas y en la presente obra han de tener continuidad en nuevos encuentros y resultados científicos que aborden por separado cada una de las tres dimensiones o aproximaciones al derecho contractual de consumo que hemos agrupado en este trabajo y ello con el fin de hacer avanzar en la dirección adecuada la protección de las personas consumidoras, impulsando las reformas legales necesarias para ello. Las coordinadoras de esta obra, compañeras de profesión y unidas por una fuerte amistad que se prolon-

ga desde hace ya más de treinta años, seguiremos comprometidas, con nuestra particular forma de hacer universidad, en ese empeño, contando con la colaboración esencial del resto de miembros del equipo de investigación y con el soporte de las instituciones que nos dan su apoyo.

Barcelona, 22 de octubre de 2025

Mariló GRAMUNT FOMBUENA

Profesora Titular de Derecho Civil UB

Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña

Gemma RUBIO GIMENO

Profesora Agregada de Derecho Civil UB

