



**La letra
pequeña
de los
contratos**

**Cláusulas
abusivas**



Introducción

Cuando el consumidor contrata bienes o servicios con una gran empresa, generalmente le presentan un **contrato de adhesión** para su firma.

Son aquellos contratos que contienen cláusulas redactadas por una sola de las partes (empresa prestadora del bien o servicio), mientras que la otra (consumidor) se limita a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Un ejemplo de ello son los contratos de suministro de servicios (energía eléctrica, agua, gas...) y la mayoría de los contratos bancarios y de seguros.

Normalmente los contratos de adhesión se componen de:

- **Condiciones generales de contratación:** incluyen aquellas cláusulas predispuestas en el contrato y cuya incorporación a las mismas se impone por el prestador del bien o servicio al consumidor.
- **Condiciones particulares:** son las que incluyen cláusulas libremente negociadas individualmente por ambas partes firmantes del contrato.



Las condiciones generales de la contratación

Normalmente las condiciones generales de contratación **se incorporan al contrato unilateralmente por la empresa** sin que puedan ser negociadas libremente por la otra parte contratante.

Cuando esto ocurre, la norma (Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios), establece unos **requisitos** que deben cumplir las cláusulas no negociadas individualmente para que no puedan considerarse abusivas:

- Su **redacción debe ser clara, concreta y sencilla**, con posibilidad de comprensión directa.
- No pueden remitir a **textos o documentos que no se entreguen** antes o junto a la firma del contrato.
- Su existencia y contenido tienen que ser **conocidos por el consumidor** antes de la firma del contrato.
- Deben cumplir los **principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones** de las partes. Es decir, no debe haber desproporción entre lo exigido al consumidor y los derechos y obligaciones de la empresa.

Si en una cláusula no coinciden estas características y se crea una condición que favorece al empresario perjudicando a sus potenciales clientes, estamos ante una cláusula abusiva.

Se considera abusiva cuando reúne las siguientes características (artículo 82 TRLGCU):

- **No ha sido negociada individualmente ni consentida** expresamente por el consumidor.
- **Causa un grave desequilibrio** de los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor.

En todo caso, la ley califica como abusivas las siguientes cláusulas:

- Las que vinculan el contrato a la voluntad del empresario.
- Las que limitan los derechos del consumidor.
- Las que determinan falta de reciprocidad entre las partes.
- Las que imponen al consumidor garantías desproporcionadas o la carga de la prueba, cuando no procede.
- Las que contravienen las reglas sobre competencia y derecho aplicable.





¿Qué hacer ante una cláusula abusiva?

Un consumidor que considere abusiva alguna de las cláusulas que contiene un contrato ya firmado con una empresa tiene dos opciones:

1.- Dirigirse individualmente a los Tribunales.

Se trata de un contrato firmado por el empresario y el consumidor y, como tal, obliga a ambas partes. Si el consumidor considera abusiva alguna de sus cláusulas, tendrá que ejercitar su acción ante los Tribunales. Será en un procedimiento judicial contra la empresa dónde el Tribunal pueda dilucidar si se dan las condiciones para considerar la cláusula como abusiva, en cuyo caso declarará su nulidad y se tendrá por no puesta. El tribunal también determinará el alcance de dicha nulidad (si se extiende o no a todo el contrato).

2.- Formular denuncia a la Administración de Consumo.

El consumidor también puede dirigirse a la Administración de Consumo, que tiene competencia para tramitar expedientes sancionadores a aquellas empresas que incorporan cláusulas abusivas en sus contratos. No obstante, no puede declararlas inaplicables ya que esa potestad corresponde exclusivamente a los tribunales de lo civil.





Poderes publicos: acciones colectivas de cesacion

La ley de Condiciones Generales de Contratacion permite que algunas entidades con representatividad en la proteccion de los consumidores, puedan plantear a los tribunales la llamada **accion de cesacion**.

Con ella se persigue obtener una sentencia de los tribunales que condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales de contratacion las que se declaren nulas.

Las entidades legitimados para interponer la accion de cesacion ante los tribunales son las asociaciones empresariales y profesionales, las asociaciones de consumidores y usuarios, las autoridades de consumo estatales, autonomicas y locales, el Ministerio Fiscal y las entidades de otros estados de la Comunidad Europea que tengan por objeto la proteccion de los consumidores.



Registro de condiciones generales de la contratación

La vigente Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación creó el **Registro de Condiciones Generales de la Contratación**, dentro del Registro de Bienes Muebles.

En él, las empresas pueden registrar voluntariamente las condiciones de sus contratos, que son **revisadas por los registradores de la propiedad** para evitar las cláusulas abusivas.

De este modo, **se vela por los intereses legítimos de los consumidores** y supone una garantía para evitar la inclusión de este tipo de condiciones injustas para el cliente.

A través de la página web **<http://www.registradores.org/node>** se puede acceder a la versión on line de este registro.





Ejemplos de cláusulas abusivas

A continuación se recogen diferentes **ejemplos de cláusulas abusivas** que han detectado las autoridades de consumo de la administración pública dentro de su labor de control de mercado.

No se trata de una relación exhaustiva ni completa sino meramente orientativa.





Con carácter general

- Plantear la retención de las cantidades abonadas por el consumidor por renuncia o incumplimiento del contrato pero no contemplar la indemnización si es el profesional quien renuncia.
- Querer cobrar al consumidor intereses de demora por retraso sin que exista contrapartida para el profesional en similares circunstancias.
- Imponer al consumidor servicios accesorios no solicitados como la contratación de un seguro, de un servicio de mantenimiento obligatorio, etc.
- Pretender la sumisión a arbitrajes distintos del de consumo u otros institucionales para materias específicas.
- Obligar al consumidor a renunciar al tribunal que le podría corresponder.
- Imponer garantías desproporcionadas al riesgo asumido por el vendedor. Ejemplo: "La compañía podrá solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago con la aceptación del cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del consumo y/o pagos irregulares de estos".
- Obligar a firmar declaraciones de recepción o de conformidad sobre hechos ficticios. Ejemplo: "al cliente se le entrega el terminal en el momento de la firma del contrato y sus anexos" siendo una contratación vía internet...

En el sector de la vivienda


- Conferir al promotor o constructor de la vivienda el **derecho a modificar las condiciones**, distribución, materiales u otras circunstancias de la vivienda recogidas en la memoria de calidades, en los planos o en el proyecto de ejecución.
- Facultar al vendedor a **incrementar el precio pactado** del inmueble. Únicamente se permitiría esta cláusula si el aumento de precio se debe a causas ajenas al promotor, si es imprevisible y si se da la posibilidad al comprador de desistir de la compraventa sin ninguna penalización.
- Establecer en el contrato un **plazo de entrega de la vivienda indeterminado** o demasiado amplio o que en el mismo conste solo una referencia a la superficie útil aproximada.
- Obligar al comprador a **subrogarse a la hipoteca** que en su día solicitó el promotor para poder realizar la construcción del edificio.
- **Imponer un notario** determinado al comprador
- **Imponer al consumidor el pago de gastos** de documentación y tramitación que por ley le corresponden al empresario, como la plusvalía, gastos de cancelación de hipoteca solicitada por el promotor para la construcción de la vivienda o de acceso a los suministros generales de la casa (agua, luz, ...)
- **Obligar al consumidor a que acepte al administrador** de la Comunidad de Propietarios que señale o contrate el vendedor.

En el sector de suministros

- Dar al empresario facultad para **modificar unilateralmente el contrato**, como por ejemplo, "El mantenimiento de terminales no incluye averías que provengan de fuerza mayor, en cuyo caso paga el cliente", "si se requiere el servicio de instalaciones y mantenimiento de forma injustificada, debe pagarlo el cliente".

- **Vincular incondicionalmente al consumidor al contrato** aun cuando el empresario no haya cumplido con sus obligaciones. Ejemplos: "Mientras dure el proceso de reparación del módem de cable, se debe seguir pagando el servicio", "en los periodos de suspensión por impago, debe pagar las cuotas mensuales y se verá privado de todos los servicios que contrató".





- Condiciones cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, mientras que **al consumidor se le exige un compromiso firme**. Ejemplos: "La empresa se reserva el derecho de no dar de alta un contrato una vez analizada la solvencia del cliente".

- Permitir al empresario **modificar el precio final** sin que el usuario tenga opción de resolver el contrato. Ejemplo: "cualquier comunicación de precios, si es posible será comunicada en el plazo de un mes".

- Imponer **renuncias a la entrega de documento acreditativo** de la operación. Ejemplo: "No se entregarán las condiciones generales de contratación del servicio, pudiéndose obtener en la página web"

- **Limitar el derecho a contratar del consumidor**. Ejemplo: "La compañía se reserva el derecho de limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas a favor de un solo titular", "el cliente autoriza expresamente el tratamiento y comunicación de sus datos"

- **Imponer un precio o una condición desproporcionada** para los usuarios, como duraciones indefinidas de los contratos o plazos mínimos de duración, penalizaciones estipuladas por incumplimiento de los plazos, requisitos especiales para poner fin a los contratos o que difieran de los exigidos para contratar, abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, facultad de ejecución unilateral de cláusulas penalizatorias por parte del empresario.



En el sector financiero

- Dejar abierta la posibilidad de que la **entidad financiera interprete los contratos unilateralmente**. Ejemplo: "El banco se reserva la facultad de cancelar la tarjeta en los casos de...".
- Liberar a la entidad financiera de **cualquier responsabilidad relativa a la falta de entrega, calidad, idoneidad** o cualquier-otra condición de los bienes y servicios adquiridos, obligando al consumidor a continuar con el pago de las cuotas o plazos del crédito contratado y obviando la legislación existente en la materia. Ejemplo: "El banco es ajeno a las relaciones comerciales del titular con el establecimiento donde adquiriera o haya adquirido bienes y servicios mediante la utilización de la tarjeta".
- Imponer al consumidor la **asunción de gastos que no le corresponden** necesariamente. Ejemplo: "En caso de impago... las tasas judiciales, honorarios, costas y gastos ocasionados por la reclamación judicial serán de cuenta y cargo del prestatario".



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org