

ÍNDICE

	<u>PÁGINA</u>
Sumario	5
Prólogo a la parte I	7
Parte I. La protección del consumidor frente a prácticas agresivas por acoso telefónico	11
1. Introducción	13
2. Consideraciones jurídicas de las prácticas comerciales por acoso telefónico ..	17
2.1. Legitimación activa	17
2.1.1. Ministerio Fiscal	17
2.1.2. Las asociaciones de usuarios y consumidores	20
2.1.2.1. Problemas de legitimación activa	23
2.1.3. Legitimación del Instituto Nacional de Consumo y demás organismos o entidades de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales	25
2.1.4. La legitimación de las entidades de los Estados miembros de la Comunidad Europea	26
3. Naturaleza de la acción que se puede ejercitar y de los intereses difusos que se entienden perjudicados	26
3.1. Respecto del interés difuso y del colectivo	27

3.2. Respeto de la acción de cesación	29
3.3. Cauce procesal para el ejercicio de la acción	31
3.4. Acumulación de acciones	32
3.5. Prescripción de la acción de cesación	34
4. Competencia territorial y objetiva	35
5. Consumidor medio o tipo. Idea y definición de consumidor	36
6. Práctica desleal agresiva por acoso telefónico	44
7. La diligencia y buena fe profesional	46
8. Libre elección del producto	47
9. Falta de garantías	48
9.1. Diligencias preliminares	50
9.2. Otras cuestiones sobre la garantía	53
10. Sobre la prueba y la conveniencia de acudir a soluciones extrajudiciales de conciliación (los códigos de conducta)	56
Prólogo a la parte II	65
Parte II. El contrato de transporte aéreo de personas y la protección del consumidor	69
1. Introducción	71
2. Normativa aplicable	72
3. Concepto	79
4. Celebración y perfección del contrato	79
5. Elementos personales	83
5.1. El consumidor	83
5.2. Empresa, transportista o porteador: la compañía aérea. Posición jurídica de la agencia de viajes	85
6. Objeto y contenido del contrato	87
6.1. Condiciones generales de contratación y cláusulas abusivas	88
7. Responsabilidad	94
7.1. Denegación de embarque	95
7.2. Cancelación de vuelo	103

7.3. Horarios y retrasos	113
7.4. Daños corporales (lesiones o muerte)	115
7.5. Imposición de gastos adicionales	117
7.6. Pérdida o deterioro de equipajes. Suplementos por exceso de peso	121
7.7. Sumisión expresa a juez o tribunal distinto del domicilio del consumidor	125
8. Protección del consumidor	127
8.1. Consideraciones previas.....	127
8.2. Intervención jurisdiccional	128
8.2.1. Intereses individuales, colectivos y difusos	129
8.2.2. Las acciones colectivas	133
8.2.3. La acción de cesación	134
8.3. Otras cuestiones procesales	137
8.3.1. Procedimiento	137
8.3.2. Competencia	138