



CASO PRÁCTICO 1

En el marco de la defensa de los legítimos intereses de consumidores y usuarios, se procede a ejecutar una campaña de inspección de los gimnasios de la ciudad de Madrid realizada por el Instituto Municipal de Consumo en coordinación con las Unidades de Consumo de los distritos de Madrid.

Se realiza inspección en un establecimiento dedicado a la actividad de gimnasio que presta sus servicios a consumidores. Los clientes pueden realizar la contratación tanto en el propio establecimiento como a través de la página web de la empresa. Durante el desarrollo de la inspección, los funcionarios actuantes levantan la correspondiente acta, incorporando a la misma copia del modelo de contrato que suscriben los usuarios del gimnasio, también se anexiona una copia de varios contratos firmados por clientes. Asimismo, comprueban que el contenido del contrato se corresponde íntegramente con la información que se facilita al consumidor. El encargado del establecimiento manifiesta a los inspectores que ese mismo modelo de contrato es el que consta, se formaliza y facilita a los socios a través de la página web de la mercantil, la citada manifestación se recoge en el acta.

El contrato que se propone en este supuesto práctico se corresponde en toda su integridad y formato con el que se lleva a efecto con los consumidores tanto en el establecimiento como a través de la página web. Los datos del consumidor y el gimnasio que aparecen en el documento son inventados.

Se solicita elaborar un informe detectando los diferentes ilícitos administrativos en materia de defensa de consumidores y usuarios que se observan en el contrato, motivando el encaje legal del ilícito observado y la tipificación de la infracción correspondiente.



CASO PRÁCTICO 2

Una persona consumidora con domicilio en la ciudad de Madrid compra una batidora en una gran superficie ubicada en otro municipio de la Comunidad de Madrid, el 19 de junio de 2019. La usa poco y a veces falla, pero no le da importancia. A primeros de octubre de 2021 se le estropea definitivamente. El día 21 de octubre de 2021, se dirige a la tienda donde lo compró y le facilitan el contacto del servicio de asistencia técnica de la marca (en adelante SAT), con quienes contacta al día siguiente. Le indican que lleve el aparato a su establecimiento situado en el Distrito de Usera de Madrid capital y así lo hace el 23 de octubre. El 25 de octubre recoge el aparato reparado cobrándole 50 euros por la reparación y tras usarlo una semana, se vuelve a estropear. El 2 de noviembre vuelve a la tienda donde lo compró y se desentienden. El SAT tampoco se quiere hacer cargo de la reparación.

La persona consumidora, entonces, decide mandar un correo electrónico a la OMIC de Madrid para preguntar qué puede hacer contra el vendedor o el SAT, con el fin de que bien reparen en garantía la batidora para que funcione correctamente, bien se la cambien o le devuelvan el importe que pagó por ella.

- 1.- Explicar qué puede hacer la OMIC para ayudar al consumidor: información previa, tramitación de la reclamación y organismos competentes.
- 2.- Analizar la responsabilidad del vendedor, del fabricante y del SAT ante la falta de conformidad del producto.
- 3.- Actuaciones de la OMIC para intentar resolver el conflicto, analizando las consecuencias de un resultado positivo o negativo. Breve referencia a la vía arbitral u otras vías.
- 4.- Determinar motivadamente qué empresa o empresas han vulnerado la normativa en el caso práctico planteado.
5. Señalar las obligaciones que debe cumplir el establecimiento susceptible de inspección por parte del Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios.