

Sumario

Año XX - Número 81 - 2007

Págs.

ESTUDIOS

- **Evaluación por los consumidores de sus experiencias de queja: Estrategias de recuperación del servicio y justicia percibida**, por Rodolfo Vázquez Casielles, Ana María Díaz Martín, Leticia Suárez Álvarez y Ana Belén del Río Lanza 9
- **La liquidación de daños entre particulares en el marco del procedimiento administrativo sancionador de consumo**, por Eugenio Ribón Seisdedos 29
- **El recurso al humor en la publicidad: Un estudio de la creatividad audiovisual española entre 1989 y 2002**, por Ignacio Redondo Bellón 47
- **La introducción de la perspectiva de género en el marketing: Una nueva forma de analizar las relaciones de intercambio**, por Sandra Dema Moreno 55

DOCUMENTACIÓN

— Informes

- ¿Hay un límite en el precio que se puede cobrar en las reparaciones por la instalación de piezas de repuesto? El artículo 11.4 LGDCU, por Manuel Jesús Marín López. 75
- La segmentación mediante clases latentes en el sector de la telefonía móvil: Relación entre calidad de servicio, satisfacción y confianza con la intención de recompra, por Francisco Javier Rondán Cataluña, Ángel Francisco Villarejo Ramos y Manuel Jesús Sánchez Franco. 79
- Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo. 89
- Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos del aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, los productos vacacionales de larga duración, la reventa y el intercambio. 109

— Legislación

- Real Decreto 362/2007, de 16 de marzo, por el que se modifica el Reglamento por el que se desarrolla la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, aprobado por Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre 127

• Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.	133
• Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.	139
• Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.	161
— Jurisprudencia	
• Derecho privado.	173
• Derecho público.	179
• Derecho comunitario.	195
— Relación de Legislación	203