



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2013/14

42045 - LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

CENTRO: 155 - Facultad de Ciencias Jurídicas

TITULACIÓN: 4020 - Grado en Trabajo Social

ASIGNATURA: 42045 - LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

CÓDIGO UNESCO: 5605.03 **TIPO:** Optativa **CURSO:** 4 **SEMESTRE:** 2º semestre

CRÉDITOS ECTS: 3 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** 3 **INGLÉS:**

SUMMARY

REQUISITOS PREVIOS

Es absolutamente recomendable que el alumnado tenga al menos conocimiento sobre el ordenamiento jurídico, las fuentes del Derecho, los criterios de interpretación de las normas, las personas, física y jurídica, su capacidad, la doctrina del negocio jurídico y de los contratos, así como las bases esenciales en que se asienta el Estado español y la Unión Europea.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Esta asignatura entronca de forma directa con las probables salidas profesionales de los futuros Graduados en Trabajo social, como son, entre otras, programar, proyectar, coordinar y evaluar destinados a personas, grupos, comunidades, actuando en múltiples sectores funcionales, canalizando recursos y prestaciones a diversos sectores de la población, a nivel microsocioal, social intermedio y macrosocioal.

Con esta asignatura se facilita al estudiante un conocimiento jurídico básico de la protección del consumidor y usuario en diversas esferas, necesario y elemental en cualquier Graduado en Trabajo Social.

Competencias que tiene asignadas:

CG2. Ser capaz de comunicarse con fluidez en su entorno y trabajar en equipo.

CG4. Capacidad de síntesis y de gestión de la información.

CE4. Capacidad de leer, sintetizar y analizar críticamente textos jurídicos; utilizar adecuadamente términos y conceptos jurídicos básicos, como una herramienta eficaz de comunicación en los ámbitos de actuación profesional.

C17. Capacidad de elaborar y defender argumentos y propuestas a problemas concretos, debatirlos en grupo, debiendo demostrar capacidad para comunicarlo de forma oral y escrita.

C18. Ser capaz de sistematizar la información que proporciona la práctica profesional para innovar las estrategias profesionales y avanzar en el desarrollo disciplinar del Trabajo Social, potenciando

el intercambio y la transmisión del conocimiento adquirido.

C19. Capacidad de gestión de la información.

CN1. Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación), de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que pueden contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.

CN2. Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales, y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.

CN5. Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.

Objetivos:

En particular, con esta asignatura los estudiantes lograrán adquirir un conocimiento teórico-práctico sobre la protección jurídica del usuario y consumidor; lograrán diferenciar el consumidor en sentido jurídico del que no lo es; comprenderán la importancia del régimen jurídico del usuario o consumidor en su relaciones con empresarios o profesionales, cuáles son sus derecho básicos; cómo se protegen sus legítimos intereses económicos, así como también conocerán y serán capaces de distinguir los distintos tipos de responsabilidad que asume el empresario o profesional por los daños que cause al consumidor y usuario. Asimismo, logran adquirir los conocimientos que le permitan entender y comprender los cauces que permiten resolver las controversias que puedan existir entre consumidor/usuarios y empresarios/profesionales.

Contenidos:

PROGRAMA

I. Introducción: La Protección al Consumidor.

1. Nacimiento y delimitación de la defensa de los consumidores y usuarios.
2. La defensa de los consumidores y usuarios en la Unión Europea.
3. La defensa de los consumidores y usuarios en la Constitución Española.
4. La defensa de los consumidores y usuarios en el marco de las competencias del Estado.
5. La defensa de los consumidores y usuarios por las Comunidades Autónomas.
6. El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
7. El Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

II. El concepto de consumidor en la normativa específica y los derechos de éste

1. Conceptos de consumidor y empresario.
2. Los derechos básicos de los consumidores y usuarios en el TRLGDCU.

III. La protección a los Legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios en la contratación con los empresarios o profesionales, antes y durante la contratación.

1. La información como protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios
2. La oferta, promoción y publicidad.
3. La integración publicitaria del contrato.
4. Condiciones generales de la contratación.
5. Cláusulas abusivas.
6. El desistimiento del consumidor o usuario.

IV. La protección a los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios en la

contratación con los empresarios o profesionales, después de la contratación.

1. Principios generales.
2. Ámbito de aplicación.
3. Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor.
4. Derecho a la reparación
5. Derecho a la sustitución del producto.
6. Garantía Comercial Adicional.
- V. La responsabilidad civil del empresario.
 1. Clases de responsabilidad.
 2. Especial referencia a la responsabilidad del empresario por la fabricación, venta o prestación de bienes o productos defectuosos.
 3. La responsabilidad del empresario en la contratación de bienes inmuebles y servicios.
- VI. Resolución de conflictos entre empresario y consumidor.
 1. Las hojas de reclamaciones como cuestión previa
 2. El sistema arbitral de consumo.

Metodología:

- Clase teórica en grupo grande: 20%
- Clases prácticas de problemas o casos: 10%
- Taller-trabajo en grupo: 10%
- Tutoría: 5%
- Actividades de evaluación: 5%
- Actividades de evaluación: 5%

Las clases magistrales teórico-prácticas complementan principalmente la adquisición de competencias cognitivas, estimulando el razonamiento crítico en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Las prácticas de aula relativas a los contenidos impartidos fomentan el desarrollo práctico y la aplicabilidad de los conocimientos teóricos. También potencian las capacidades y habilidades interpersonales para la comunicación oral y escrita. Permiten a los/las estudiantes organizar y planificar el trabajo, gestionando información proveniente de diferentes fuentes, y fomentan la iniciativa en la resolución de las tareas encomendadas y toma de decisiones entre alternativas posibles.

El trabajo autónomo del estudiante, en combinación con el resto de actividades formativas es central para la adquisición de todas las competencias generales, específicas y nucleares que se logran con esta materia. Con su trabajo personal el alumno adquiere principalmente capacidades de análisis y síntesis, de razonamiento crítico, de gestión de la información, y de comunicación escrita. Aprende también a tener iniciativa y capacidad emprendedora, a potenciar su creatividad, a tomar decisiones para resolver problemas y a aplicar sus conocimientos en situaciones de aprendizaje.

Las tutorías acompañan al resto de actividades formativas en la adquisición por parte de cada estudiante de competencias generales, específicas y nucleares.

En consecuencia, la metodología a seguir en esta asignatura a fin de que los alumnos adquieran la competencias específicas de esta asignatura combina clases magistrales, pero interactivas, trabajos colaborativos y cooperativos, basados en el auto-aprendizaje, preparación y resolución de supuestos específicos, sistematización de informaciones, debates y defensa oral/escrita de supuestos reales individuales y en grupo, con aprovechamiento asimismo de los recursos on-line a través del campus virtual (a través de actividades en las plataformas virtuales sitios web etc.) y tutorías virtuales y presenciales.

Criterios y fuentes para la evaluación:

Para la evaluación, la participación del estudiante es significativa y crucial, dadas las capacidades y competencias que es preciso evaluar. Por lo que se tendrán en cuenta las siguientes fuentes:

- conocimientos adquiridos
- capacidad de sistematización y gestión de conocimientos
- capacidad de análisis y de razonamiento crítico,
- capacidad de ofrecer resolución a conflictos jurídicos-mercantiles y de adecuación de los conocimientos a las modificaciones legislativas que se puedan ir produciendo con el tiempo.
- Capacidad en la utilización de las herramientas legales, jurisprudenciales, así como un razonamiento lógico, crítico con una adecuada expresión oral/escrita sopesando argumentos en contra y redefinir los propios ante los esgrimidos por quienes sostengan posturas contrarias, siendo capaces de respetar, comprender e intercambiar tesis y distintas posturas de forma individual y en grupo.
- capacidad de adopción de actitud reflexiva sobre los propios conocimientos
- la integración multicultural y de justicia social

Todos estos conocimientos y capacidades serán objeto de evaluación a lo largo del semestre a través de participación continua del alumnado, tanto de forma individual como grupal, fundamentalmente a través de exposiciones presenciales y on line, trabajos colaborativos, resolución de problemáticas variadas y cuestionarios diversos.

El sistema de calificaciones se expresará mediante calificación numérica de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 1125/2003 de 5 de septiembre (BOE 18 de septiembre), por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones de las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Sistemas de evaluación:

La evaluación podrá consistir en una evaluación continua en la que se tendrá en cuenta la participación del alumno en el aula, los trabajos o pruebas personales o en grupo sobre las materias incluidas en el Temario y la resolución y defensa de los casos prácticos, cuyo éxito eximirá del examen final. Ahora bien, esta fórmula estará condicionada al número de alumnos por grupo, dado que si éste resulta ser muy amplio o significativamente amplio (más de 50 estudiantes) resultará imposible llevar a cabo esta técnica de evaluación.

De no ser posible llevar a cabo la evaluación continua, además del examen final, el alumno será evaluado de la parte práctica a lo largo del semestre a través de cuantas actividades de este tipo realice en la forma y tiempo que se disponga. También contribuirá a la calificación final, aunque en menor medida, la participación habitual del estudiante en el aula y los foros que se puedan crear en el campus virtual para la discusión de supuestos. Esta calificación tenderá a reconocer el aprendizaje que realice el estudiante tanto en la clase teórica como en la práctica, basándonos en la hipótesis de que dicho estudiante no solo aprende de la clase teórica y a través de su trabajo autónomo sino también del razonamiento y defensa de los supuestos prácticos.

Criterios de calificación:

La evaluación pretende constatar que el alumno ha adquirido las competencias establecidas.

La asistencia a clase ocupa un lugar básico por el carácter esencialmente práctico que tiene la asignatura. Ahora bien, dicha asistencia, derecho y obligación de los alumnos, sólo tendrá reflejo en la calificación en la medida implique calificar el trabajo de dicho estudiante y la adquisición de competencias con dicho trabajo. No obstante, ha de reseñarse que la asistencia será requisito indispensable para el seguimiento de la evaluación continua, no pudiendo faltar durante el semestre a más de 5 clases o lo que es lo mismo del 80%.

Por otro lado, la evaluación de las actividades prácticas es imprescindible para comprobar que el alumno ha asimilado los contenidos y es capaz de aplicarlos. Se evalúan de forma continuada las actividades prácticas de manera que sea posible realizar un seguimiento individualizado y/o grupal de la progresión de los estudiantes, a fin de constatar que van adquiriendo todas las competencias. Así, pues, las prácticas conllevan a su vez un trabajo semanal de los estudiantes.

Habrà, al menos, una prueba escrita teórico-pràctica (puede ser en forma de test) en la que los alumnos demuestren que han asimilado los conocimientos y adquirido las competencias establecidas, teóricas y prácticas y, sólo quedará exonerado de la parte práctica quienes habiendo realizado el 80% de las actividades organizadas en las clases prácticas las hayan superado.

Dicho lo anterior, para el próximo curso académico los profesores encargados de esta asignatura habrán de decidir para los distintos grupos seguir algunos de los dos siguientes sistemas:

1. Para grupos no superiores a 50 estudiantes, puede elegirse una evaluación continua en la que, a través de distintos medios se califique la adquisición de las competencias por los estudiantes. Las evidencias que den lugar a la calificación de tales estudiantes deberán guardarse por el profesor que imparta la asignatura.

2. Para grupos superiores a 50 estudiantes, podrá optarse por el sistema anterior, a propuesta del profesor encargado, o sustituirse el mismo por un sistema de evaluación por parciales liberatorios o bien una sola prueba final. En ambos casos dichas pruebas (si fueran dos tendrán carácter liberatorio) habrán de superarse con un 5 sobre 10, no pudiendo dejarse ninguna pregunta en blanco o sin contenido jurídico adecuado. Además, semanalmente se realizarán y calificarán las actividades prácticas y el trabajo habitual del estudiante a través de su participación activa en el aula, en los foros habilitados, mediante aportaciones originales y razonadas a las actividades prácticas. Para seguir este procedimiento y tener opción a la prueba o pruebas es requisito indispensable la participación del alumno en al menos el 80% de las actividades prácticas y tenerlas superadas. Las evidencias que den lugar a la calificación de tales estudiantes deberán guardarse por el profesor que imparta la asignatura.

3. En los dos modelos anteriores la organización de la evaluación será la siguiente y su peso será el siguiente:

- Prueba/s de constatación de conocimientos: 55% = 5`5 p
- Practicas: 35% = 3`5 p
- Participación regular del estudiante en el aula, foros, y seminarios con aportaciones originales, resolviendo actividades: 10% = 1 p

4. Para los estudiantes que no deseen participar en algunos de los dos sistemas anteriores o no puedan seguir en ellos por no alcanzar los porcentajes y requisitos señalados, se reserva la realización de una única prueba escrita teórico-pràctica que sólo se superará si se obtiene en cada una de sus partes un cinco sobre diez. Si han realizado alguna actividades prácticas durante el curso (mínimo un 50%), éstas sólo se les tendrá en cuenta, si habiendo obtenido en la anterior prueba un 4.5, la calificación de aquéllas ha alcanzado en su conjunto una puntuación de al menos 5 puntos. Las evidencias que den lugar a la calificación de tales estudiantes deberán guardarse por el profesor que imparta la asignatura.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

Las tareas que el estudiante deberá realizar durante el curso pueden encajar en algunas de las siguientes:

- Lectura, resolución y debate de supuestos prácticos relacionados con la materia.

- Trabajo cooperativo fundamentalmente a través del sistema de caso práctico, puzzle para autoaprendizaje, panel de expertos, entre otros..
- Realización de trabajos individuales o de grupos, búsqueda de legislación, búsqueda de jurisprudencia, realización de actividades en el campus virtual, participación en el foro de la asignatura, juegos de rol y exposición oral de materias de la asignatura.
- Pruebas teóricas.

Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

Salvo situaciones sobrevenidas la temporalización prevista es la siguiente:

Tiempo estimado del trabajo del alumno

Asistencia a clases magistrales

1.30h (90 minutos) aproximadamente x 7 semanas = 9 horas

Asistencia a clases prácticas

1.30h (90 minutos) aproximadamente x 7 semanas= 9 horas

Asistencia a tutorías

(2) tutorías x 1 h. = 2 horas/curso

Estudio / preparación de clases

magistrales 12horas/curso

Preparación de actividades prácticas, así como de escritos/pruebas

12 horas/curso

Preparación y realización pruebas y en su caso prueba final

31 horas/curso

Total horas

75 horas

Temporalización*

Semana 1: Presentación de la asignatura y Tema I (Clase magistral y trabajo colaborativo)

Semana 2: Tema II y Activ. práctica

Semana 3: Tema II y Activ. práctica

Semana 4: Tema IV y Activ. práctica

Semana 5: Tema V y Activ. práctica

Semana 6: Tema VI y Activ. práctica

Semana 7: Entrega de trabajos, Cuestionarios, etc.

*Este cronograma o temporalización tiene carácter orientativo

Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

- Manuales
- Monografías
- Artículos
- Campus Virtual
- Bases de datos: Westlaw, Tirant lo Blanch, Cendoj...
- Webs: www.inc.es;...

Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

La materia permitirá al estudiante adquirir las siguientes habilidades y competencias académicas y profesionales:

COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO:

1. Conocimiento teórico-práctico sobre el consumidor/usuario y su estatuto jurídico.
2. Diferenciación e interrelación del consumidor/usuario y el empresario/profesional.
3. Análisis de los derechos básicos del consumidor, con incidencia en derecho a contratar en condiciones equitativas y en el derecho a ser reparado de los daños y perjuicios que sufra en el uso o consumo de productos o servicios.
4. Comprensión del sistema de arbitraje como medio alternativo a los tribunales de justicia a buena parte de los litigios que se susciten entre consumidor/usuario y empresario/profesional.

DESTREZAS:

1. Aprendizaje del lenguaje y la argumentación jurídico-mercantil.
2. Capacidad de redacción de informes y documentos; capacidad de resolución de cuestiones de complejidad media en el ámbito del consumo.
3. Trabajo en equipo

ACTITUDES:

Actitud crítica ante la normativa y práctica consumista.

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

Durante las horas de tutoría se atenderá de forma individualizada a los alumnos que lo soliciten en tiempo y forma.

Profesores:

Rosalía Estupiñán Cáceres: Modulo A despacho 305. Tutorías segundo semestre: Lunes de 13:00 a 15:00 y Martes: de 11:00 a 14:00 horas. Previa petición de hora a través de Tutoría virtual

Atención presencial a grupos de trabajo

Dentro de las horas de tutorías se atenderán los grupos de trabajo que se hayan organizado durante las prácticas, talleres y elaboración de otros trabajos.

Atención telefónica

Dentro del plan de atención tutorial no se contempla la atención de consultas por medio del teléfono

Atención virtual (on-line)

Los estudiantes podrán realizar consultas a los profesores de las asignaturas a través de las tutorías virtuales del campus virtual. Las consultas serán atendidas en horario lectivo y días lectivos.

Bibliografía

[1 Básico] Derecho de consumo :protección legal del consumidor /

Miguel ángel Larrosa Amante.

El Derecho,, Madrid : (2011)

[2 Recomendado] Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores /

Alberto Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano.

Tecnos,, Madrid : (1987)

8430914196

[3 Recomendado] Comentario del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias: (Real Decreto Legislativo 1/2007) /

Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano (coordinador) ; Natalia Álvarez Lata ... [et al.].

Thomson-Aranzadi,, Cizur Menor (Navarra) : (2009)

978-84-9903-264-1