

**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.

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 microsocial, social intermedio y macrosocial.

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:

- O1: Conocer la normativa reguladora de protección de los consumidores.
- O2: Saber buscar y aplicar la normativa aplicable a diferentes problemáticas con consumidores.
- O3: Analizar críticamente la normativa y su aplicación judicial/extrajudicial.
- O4: Familiarizarse con el trabajo en equipo.

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, lograran 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%

- Clases magistrales para la explicación de los fundamentos teóricos de los distintos contenidos.
- Estudio y resolución de problemas y casos reales-prácticos
- Análisis de textos legales, jurisprudenciales y doctrinales
- Realización de trabajos/informes sobre cuestiones fáctica-jurídicas.
- La realización de trabajos cooperativos/colaborativos.
- Utilización de Internet para localizar información relevante.
- Utilización de la plataforma virtual de la asignatura.

Evaluación:

Criterios de evaluación

Criterios y fuentes de evaluación

- C1: Identificar, aplicar y analizar críticamente la normativa adecuada a diferentes problemas o controversias en el ámbito comercial (O1, O2, O3, O4). Fuente de evaluación: resolución de casos prácticos y pruebas escritas.
- C2: Elaborar y redactar con corrección y rigor informes jurídicos (O1, O2, O3, O4). Fuente de evaluación: resolución de casos prácticos
- C3: Asistir de manera regular y participar de forma activa en las tareas desarrolladas en el aula (O4). Fuente de evaluación: trabajo en equipo presentado en clase

Sistemas de evaluación

Sistemas de evaluación

El sistema de evaluación está formado por una evaluación continua siempre y cuando el estudiante asista al menos al 80% de las horas asignadas a la asignatura. Dicha evaluación consistirá en:

Resolución de casos prácticos (7)

-Trabajos/Exposiciones (2)

-Pruebas escritas de constatación de conocimientos (2)

-Participación

Su éxito durante el semestre eximirá del examen en la convocatoria oficial.

Criterios de calificación

Criterios de calificación

La asignatura se evaluará sobre la base de una puntuación que irá entre 0 y 10.

La calificación global de la misma se obtendrá para el estudiante que siga la evaluación continua de los siguientes conceptos y en sus respectivas proporciones:

- Examen oral/ escrito: 50%
- Asistencia a las clases teóricas de problemas o casos: 10%
- Elaboración de problemas o casos y trabajo en grupo del taller: 30%
- Participación activa: 10%

La calificación final de la asignatura se obtiene, por tanto, realizando una media ponderada en base a los porcentajes anteriores. Ahora bien, para poder calcular dicha media se deben considerar los siguientes aspectos:

-Es necesario haber superado con al menos 6 puntos el 80% de casos prácticos, trabajos/exposiciones.

-Es igualmente necesario haber superado con al menos 5 puntos el examen.

-Asimismo será imprescindible tener una participación activa con asistencia regular a clase.

En el caso de no poder obtenerse la media porque no se alcancen los mínimos establecidos en los apartados anteriores, el estudiante tendrá que ir con la parte no superada a la convocatoria o convocatorias oficiales asociadas a este Proyecto Docente, esto es, la ordinaria y extraordinaria. Del mismo modo, el estudiante que no pueda seguir la evaluación continua, no cumpla las condiciones descritas para ello, o no consiga alcanzar la puntuación mínima para poder superar la asignatura, tendrá que presentarse a la convocatoria oficial de examen según el calendario oficial de exámenes del Centro en los términos siguientes:

a) Si el estudiante ha cumplido con la asistencia regular, pero no ha superado algunas de las partes teóricas o prácticas, sólo se someterá en las convocatorias asociadas a este Proyecto a la parte o partes no superadas.

b) Si el estudiante no ha cumplido con la asistencia regular, deberá asistir a la convocatoria oficial y será evaluado de toda la asignatura. La calificación del examen escrito teórico-práctico supondrá el 100% de la nota de la asignatura, siempre y cuando sus ausencias se consideren justificadas atendiendo a criterios objetivos. En cualquier otro caso, el examen se evaluará sobre

el 80%.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

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

Actividades de trabajo presencial:

- Clases de teoría y problemas: toma de apuntes, participación en las tareas que se propongan (tales como trabajos colaborativos), debates, planteamiento de dudas.
- Clases prácticas: estudio, debate y contraste de posibles soluciones, planteamiento de dudas, exposición de resultados.

Actividades de trabajo autónomo:

- Estudio de los contenidos relacionados con las clases teóricas (estudiar resoluciones, exámenes, trabajo en biblioteca, lecturas básicas y complementarias, etc.)
- Estudio de los contenidos relacionados con las clases prácticas. Resolución de los casos y ejercicios planteados por los profesores, apoyándose en Leyes, apuntes, la bibliografía recomendada, Sentencias judiciales y resoluciones extrajudiciales.

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 III 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, pruebas, 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.

Se espera que los conocimientos y capacidades adquiridas por los estudiantes les permitan:

-RA1. Identificar el marco regulatorio aplicable a los consumidores y conceptos jurídicos básicos y gestionar adecuadamente tal información (CG4, CE4, CE18, CE19).

- RA 2. Aplicar el marco legal relevante a problemas en materia de consumo (CB9, CB10, CE4, CE17).

- RA 3. Sintetizar, expresar y escribir con corrección ortográfica y una redacción adecuada (CE17, CE18, CN1).

- RA 4. Analizar minuciosa y críticamente resoluciones judiciales y extrajudiciales (CG2, CG4, CE4, CE18, CE19, CN2, CN5).

- RA 5. Trabajar en equipo (CG2, CN5).

Plan Tutorial

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

La atención individual se realiza en el horario de tutorías establecido por los distintos profesores, preferentemente mediante cita previa solicitada por correo electrónico o tutoría virtual.

Los horarios de tutorías se establecerán preferentemente por la mañana, para no interferir con las clases de los estudiantes que se desarrollan en horario de tarde.

Tutorías segundo semestre (hasta a la semana 8): Lunes de 13:00 a 15:00 y Martes: de 11:00 a 14:00 horas.

Atención presencial a grupos de trabajo

La atención a grupos de trabajo se realiza mediante cita, en el horario de tutorías establecido, ya sea indicada por el profesor o por petición del estudiante.

Atención telefónica

Los alumnos pueden utilizar el medio telefónico para plantear dudas en el horario de tutorías.

Atención virtual (on-line)

Los estudiantes pueden utilizar la plataforma electrónica de la asignatura en el Campus Virtual para plantear dudas o realizar actividades de foro o debates. Las consultas serán atendidas en horario lectivo y días lectivos.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Rosalía Isabel Estupinán Cáceres (COORDINADOR)
Departamento: 215 - CIENCIAS JURÍDICAS BÁSICAS
Ámbito: 165 - Derecho Mercantil
Área: 165 - Derecho Mercantil
Despacho: CIENCIAS JURÍDICAS BÁSICAS
Teléfono: 928457048 **Correo Electrónico:** rosalia.estupinancaceres@ulpgc.es

Dr./Dra. Isabel Rodríguez Díaz
Departamento: 215 - CIENCIAS JURÍDICAS BÁSICAS
Ámbito: 165 - Derecho Mercantil
Área: 165 - Derecho Mercantil
Despacho: CIENCIAS JURÍDICAS BÁSICAS
Teléfono: 928451182 **Correo Electrónico:** isabel.rodriguez@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la ley de ordenación de comercio minorista y la ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico /

Antonia Paniza Fullana.
Comares,, Granada : (2003)
84-8444-739-1

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

Miguel ángel Larrosa Amante.
El Derecho,, Madrid : (2011)

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

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

Tecnos,, Madrid : (1987)

8430914196

[4 Recomendado] Consumo y Derecho: elementos jurídico-privados de Derecho del Consumo /

Rafael Lara González, Juan Miguel Echaide Izquierdo.

ESIC,, Madrid : (2006)

84-7356-456-1

[5 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