



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2017/18

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 recomendable que el alumnado tenga conocimientos sobre el ordenamiento jurídico y los conceptos generales del Derecho. Grado en trabajo social. Asignatura optativa la protección del consumidor, crédito ECTS 3, código UPLGC 42045. Materia Derecho, ciudadanía y Trabajo social.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

La asignatura La Protección del Consumidor contribuirá al desarrollo de las funciones profesionales que se enuncian a continuación:

- Ayudar a las personas a desarrollar las capacidades que les permitan resolver problemas sociales individuales y colectivos.
- Promover la facultad de adaptación y de desarrollo individual de las personas.
- Promover y actuar para el establecimiento de servicios y políticas sociales adecuadas o de alternativas para los recursos socioeconómicos existentes.
- Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos.

A los efectos anteriores, los Graduados en Trabajo Social están facultados para planificar, programar, proyectar, calcular, aplicar, coordinar y evaluar los servicios y las políticas sociales destinados a personas, grupos y comunidades, actuando en múltiples sectores funcionales.

Asimismo, podrán ejercer la profesión en un amplio marco de ámbitos organizativos, canalizando recursos y prestaciones a diversos sectores de la población, a nivel microsocio, social intermedio y macrosocio, realizando estudios referentes a la planificación, programación y desarrollo de las políticas sociales de ámbito estatal, autonómico y local, mediante la aplicación de las técnicas profesionales correspondientes. Igualmente, podrán efectuar estudios relativos a las políticas sociales, a su comportamiento y a la evaluación de resultados en su aplicación.

Competencias que tiene asignadas:

COMPETENCIAS GENERALES:

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

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

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

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.

CE17. Capacidad de elaborar y defender argumentos y propuestas a problemas concretos, debatirlos en grupo, debiendo demostrar capacidad para comunicarlo de forma oral y escrita.

CE18. 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.

CE19. Capacidad de gestión de la información.

COMPETENCIAS NUCLEARES:

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 y comprenderán la importancia del régimen jurídico del usuario o consumidor en su relaciones con empresarios o profesionales, así como la protección de sus derecho básicos y sus legítimos intereses económicos, así como también conocerán los distintos tipos de responsabilidad que asume el empresario o profesional por los daños que cause al consumidor y usuario. Aprenderán la importancia de las asociaciones de consumidores y usuarios y las políticas activas de protección de los consumidores especialmente débiles: mujeres, ancianos y niños y 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:

PARTE PRIMERA: LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

TEMA I. NACIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Nacimiento y delimitación de la defensa de los consumidores y usuarios: conceptos básicos y normativa aplicable.

1.1. La tutela de los consumidores y usuarios en la Unión Europea.

1.2. La tutela de los consumidores y usuarios en España.

TEMA 2. EL CONSUMIDOR Y USUARIO Y SUS DERECHOS BÁSICOS

1. Especial consideración del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias.
2. El Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma.
3. La noción de consumidor y usuario.
4. La noción de empresario.
5. Los derechos básicos de los consumidores y usuarios en el TRLGDCU.

PARTE SEGUNDA: CONTRATACIÓN Y CONSUMIDORES

TEMA 3: LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN CON LOS EMPRESARIOS 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.
 - 2.1. La integración publicitaria del contrato.
3. Condiciones generales de la contratación.
 - 3.1. Cláusulas abusivas.
4. El derecho al desistimiento del consumidor.

TEMA 4: LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CONTRATACIÓN CON LOS EMPRESARIOS DESPUÉS DE LA CONTRATACIÓN

1. Consideraciones preliminares.
2. El régimen de garantía de los productos y servicios en el TRLGDCU.
 - 2.1. La garantía legal.
 - 2.2. La garantía comercial.
 - 2.3. El derecho a la reparación
 - 2.4. El derecho a la sustitución y servicios postventa.

TEMA 5: LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL EMPRESARIO

1. La responsabilidad civil del empresario.
2. Especial referencia a la responsabilidad en algunos sectores específicos
 - A. Responsabilidad civil por bienes o productos defectuosos.
 - B. Responsabilidad civil en la contratación de bienes inmuebles y servicios.
 - C. Responsabilidad civil en la contratación turística.
3. Especial referencia a la contratación electrónica.

TEMA 6: LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EMPRESARIOS Y CONSUMIDORES

1. Resolución de conflictos entre empresario y consumidor.
 - 1.1. Los sistemas de resolución de conflictos.
2. Las hojas de reclamaciones como cuestión previa.
3. Los sistemas de resolución de conflictos.
 - 3.1. El sistema arbitral de consumo.
 - 3.2. La mediación.
4. Los sistemas electrónicos de resolución de conflictos.

Metodología:

A continuación, se desglosan las actividades formativas previstas para que cada estudiante trabaje los contenidos de la materia y sus contenidos en créditos ECTS:

1.- CLASES PRESENCIALES

CLASES TEÓRICAS:

a) Organización y clarificación inicial del contenido, a través de las clases teóricas, ofreciendo al estudiante una panorámica básica y general en referencia a cada uno de los temas del programa y ofreciendo la información necesaria para una posterior reflexión e intervención del alumnado.

Esquema expositivo:

- Presentación del esquema de contenido del tema.
- Ubicación del tema en relación con los anteriores y siguientes.
- Desarrollo de los contenidos.
- Comentario y debate sobre dicho tema.

b) Participación activa del alumnado en el desarrollo de las clases, bien a través de la realización de trabajos en grupo, bien a través de discusiones y debates organizados en el aula sobre determinados temas.

CLASES PRÁCTICAS:

Se realizarán prácticas en el aula para valorar la comprensión de la asignatura y poner en escena, de manera procedimental, las diferentes estrategias que nos ayudan a entender los procesos de Enseñar a Pensar y Aprender a Aprender, que se dan en los procesos de Enseñanza-Aprendizaje.

. Prácticas con dinámica grupal y trabajo cooperativo, que tendrán como complemento el desarrollo de determinadas actividades y participaciones en el foro de la Plataforma de Apoyo a la enseñanza.

. Utilización del Campus Virtual, de cara a facilitar documentación anexa y seguimiento y apoyo de lo realizado en el aula.

2.- TRABAJO AUTÓNOMO DEL ALUMNO:

Los alumnos deben realizar una serie de actividades mediante el apoyo del Campus Virtual, a partir de lecturas y tareas desarrolladas en clase y horas de dedicación para participar en los foros y estudio de la materia.

3.- SECUENCIACIÓN DE ACTIVIDADES

Los principales tipos de actividades de enseñanza y aprendizaje que se llevarán a cabo serán:

- Actividades de Trabajo Presencial: clase Presencial con exposición de contenidos mediante presentación o explicación por parte del profesor.
- Aprendizaje Cooperativo, basado en problemas en donde los alumnos abordarán problemas reales en pequeños grupos y bajo la supervisión del profesor.
- Clases Prácticas en el Aula, donde los estudiantes desarrollarán lo aprendido en las clases teóricas.
- Discusión abierta (Foros) en gran grupo en el aula de los temas que necesiten una mayor profundización, planteados por el profesor.
- Actividades de Trabajo Autónomo, que se realizarán con el apoyo del contenido del Campus virtual.
- Trabajos para preparación de Actividades: estudio teórico de contenidos relacionados con las

clases teóricas.

4. ACTIVIDAD Y PORCENTAJE DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE Y COMPETENCIAS QUE DESARROLLA

Clase teórica en grupo grande:	20%	CE4
Clases prácticas de problemas o casos:	10%	CE4, C17, C19, CN1, CN2
Taller-trabajo en grupo:	10%	CE4, C18, C19, CN1
Tutoría:	5%	C17
Actividades de evaluación:	5%	
Trabajo autónomo del estudiante:	50%	C17, C18, C19, CN2, CN5

Evaluación:

Criterios de evaluación

Los criterios para la evaluación del alumno se vinculan con el alcance de los objetivos recogidos en este proyecto docente. Las fuentes de evaluación vinculadas a cada criterio consistirán en evidencias recogidas por el profesor, entre las que se incluirán las pruebas de comprensión que puedan realizarse, los talleres para favorecer el aprendizaje y diferentes trabajos resueltos individualmente y/o en grupo, además de la participación del alumno en las diferentes actividades realizadas en clase.

Enseñanza Presencial

1) Las clases magistrales son una modalidad organizativa de la enseñanza en la que se utiliza fundamentalmente como estrategia didáctica la exposición verbal por el profesor de los contenidos

sobre la materia objeto de estudio.

Los objetivos que orientan el desarrollo de las clases magistrales son:

- facilitar información a los estudiantes;
- promover la comprensión de los conocimientos;
- estimular la motivación de los estudiantes hacia el aprendizaje.

2) Las prácticas de aula, seminarios y trabajos dirigidos son espacios formativos donde se construye con profundidad una temática específica de conocimiento en el curso de su desarrollo y a través de intercambios personales entre los estudiantes, recibiendo asistencia y guía del profesor en sus tareas individuales y grupales.

Los objetivos que orientan esta metodología son:

- el desarrollo de habilidades de comunicación;
- el desarrollo de competencias intelectuales y profesionales;
- el crecimiento personal de los estudiantes. Su marco organizativo puede incluir el estudio de casos y simulaciones; el aprendizaje basado en problemas; la resolución de problemas; el análisis de textos o documentos.

3) El trabajo autónomo de cada estudiante incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos tales como trabajo en biblioteca, lecturas complementarias, análisis de contenido de textos... También incluye actividades de preparación de los trabajos teóricos y prácticos para entregar o exponer.

4) Las actividades de tutoría consisten en una estrategia didáctica centrada en el proceso de enseñanza aprendizaje que establece una relación entre el profesor tutor y el estudiante, ya sea individual o grupalmente, con el fin de facilitar el aprendizaje del ámbito disciplinar al que afecta. Se ofrece al estudiante la ayuda en la superación de las dificultades que encuentra, en la

resolución de dudas sobre cuestiones explicadas en clase, aclarando aspectos en el desarrollo de su trabajo autónomo..., optimizando, así, el proceso de aprendizaje del estudiante.

5) La evaluación es el conjunto de pruebas escritas, orales, prácticas, proyectos, trabajos, etc., utilizados en la evaluación del progreso del estudiante.

Se pueden concretar los indicadores para la evaluación en:

- Examen oral y 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%

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. El sistema de evaluación de los exámenes extraordinarios y especiales será el mismo que para los exámenes ordinarios, salvo cambio de proyecto docente.

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

El sistema de evaluación se basará en lo siguiente:

A) Sistema de evaluación general:

1. Examen oral y escrito 50%

1.1.Examen de la convocatoria ordinaria

En la convocatoria ordinaria, el examen final de la asignatura constará de un cuestionario con carácter eliminatorio y de varias preguntas cortas y/o alguna/s pregunta/s de desarrollo.

Dado el sistema de enseñanza-aprendizaje fijado por el EEES, en este examen escrito de la convocatoria ordinaria no habrá examen de prácticas.

Los estudiantes que realicen evaluación continua podrán aprobar la asignatura por curso siempre que alcancen los criterios establecidos en los criterios de calificación.

1.2.Examen de la convocatoria extraordinaria y especial

En el examen de la convocatoria extraordinaria y de la convocatoria especial, además de la prueba sobre los contenidos teóricos, que será similar a la descrita en el apartado relativo al examen de la convocatoria ordinaria, habrá una prueba práctica, para aquellos estudiantes que no han superado las prácticas.

2. Asistencia a las clases teóricas de problemas o casos: 10%

Se tendrá en cuenta la asistencia y la participación en las clases y en el campus, a través del foro y

de las actividades propuestas por el profesor.

3. Elaboración de problemas o casos y trabajo en grupo del taller: 30%

A lo largo del desarrollo del semestre, el estudiante tendrá que presentar, de manera oral o escrita, en grupo, trabajos específicos. Éstos serán de corte teórico/práctico, con el objeto de que el profesorado y alumnado puedan realizar un seguimiento de la adquisición de competencias. Con carácter general se evaluará la capacidad de síntesis, la claridad expositiva, la corrección ortográfica y la riqueza de vocabulario, así como la adquisición de los conocimientos, habilidades y destrezas relacionadas con cada una de las actividades propuestas.

De igual modo, se valorará la profundidad del trabajo realizado, la utilización de diversas fuentes legales y la demostración de la adquisición de las competencias específicas de la asignatura.

Se valorará la capacidad de expresión oral y la defensa del trabajo grupal encomendado para su comunicación en público. En especial se valorará la demostración de la capacidad para trabajar en grupo.

4. Participación activa: 10%

Se valorará la participación del estudiantado en las clases teóricas y prácticas así como su participación en el campus virtual, mediante la resolución de cuestiones que se planteen en clase sobre los contenidos de la asignatura o el comentario y defensa de temas propuestos en el foro de la asignatura.

Si un estudiante no se presenta al examen en la convocatoria oficial ordinaria, extraordinaria o especial, pero tiene aprobadas las prácticas, figurará en el acta con una nota de No presentado. Las notas prácticas se guardarán durante dos cursos académicos consecutivos.

B) Estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria:

Los estudiantes que se encuentren en estas situaciones deberán contactar con el/la coordinador/a de la asignatura una vez que comiencen las clases.

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura.

C) Evaluación de estudiantes que participan en programas de movilidad:

Los estudiantes que participan en programas de movilidad y que se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC, esto es, con alguna de las asignaturas de su acuerdo académico que no hubieran sido superadas en destino o estuvieran calificadas como no presentadas, podrán presentarse en las convocatorias extraordinaria o especial optando al 100% de la calificación (art. 26 Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado de la ULPGC).

Criterios de calificación

Criterios de calificación:

La asignatura se evaluará, mediante evaluación continua, 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:

- Pruebas orales/ escritas: 50%
- Asistencia a las clases teóricas de problemas o casos: 10%
- Elaboración de problemas o casos y talleres: 30%
- Participación activa: 10%

La calificación final de la asignatura, en evaluación continua, 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 5 puntos el 80% de casos prácticos, trabajos/exposiciones.

-Es igualmente necesario haber superado con al menos 5 puntos las pruebas que determine la profesora.

-Asimismo será imprescindible tener una participación activa con asistencia regular, al menos al 80% de las clases.

El estudiante que no alcance los mínimos establecidos en los apartados anteriores o que no pueda seguir la evaluación continua, podrá presentarse a las convocatorias oficiales ordinaria, extraordinaria y especial 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 la convocatoria oficial asociada a este Proyecto a la parte o partes no superadas.
- b) Si el estudiante no ha cumplido con la asistencia regular y sus ausencias son injustificadas, deberá asistir a la convocatoria oficial y será evaluado de toda la asignatura, mediante un examen escrito teórico-práctico, que supondrá el 100% de la nota de la asignatura.

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: 1.30 h (90 minutos) x 7 semanas = 9,1 horas

Asistencia a clases prácticas: 1.30 h (90 minutos) x 7 semanas= 9,1 horas

Asistencia a tutorías: tutorías x 1 h = 2 horas/curso

Estudio / preparación de clases magistrales: 12 horas/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 la profesora, 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.

Profesores:

María del Pino Cárdenas Negro: Tutorías primer semestre: Módulo A despacho 301.

Lunes de 11:00 a 14:00

Martes de 11:00 a 14:00

Atención presencial a grupos de trabajo

La atención a grupos de trabajo se realiza mediante cita, en el horario de tutorías establecido o en horarios pactados, ya sean indicadas por el profesor o por petición de los estudiantes. Módulo A despacho 301.

Atención telefónica

Dentro del plan de atención tutorial sólo se atenderán consultas por medio del teléfono los mismos horarios de tutorías presenciales

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 el horario lectivo y días lectivos.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Bibliografía

[1 Básico] Manual sobre protección de consumidores y usuarios /

Carlos Lasarte Álvarez ; con la colaboración de Mª Fernanda Moretón Sanz.

Dykinson,, Madrid : (2014) - (6ª ed. revisada y act.)

978-84-9085-122-7

[2 Básico] Manual de derecho privado de consumo /

María José Reyes López.

La Ley,, Madrid : (2012) - (2ª ed., rev. y act.)

978-84-9020-131-2

[3 Recomendado] La responsabilidad civil del fabricante /

Ángel Rojo y Fernández-Río

; prólogo de Gerardo Santini.

Real Colegio de España,, Bolonia : (1974)

84-600-6181-7

[4 Recomendado] La protección jurídica del consumidor /

Directiva : revista jurídica de estudios monográficos.

Promociones y Publicaciones Universitarias,, Barcelona : (1990)

[5 Recomendado] Legislación sobre protección de los consumidores /

edición preparada por: Carlos Lasarte Álvarez, Gema Botana García ; con la colaboración de: África González Martínez.

Colex ;, Madrid : (2002) - ([1ª ed.].)

84-7879-713-0

[6 Recomendado] Curso sobre protección jurídica de los consumidores /

Gema Botana García y Miguel Ruiz Muñoz (coordinadores).

McGraw Hill,, Madrid : (1999)

84-481-2453-7

[7 Recomendado] La protección jurídica de los consumidores /

Juan José Marín López, director.

Dykinson,, Madrid : (2003)

8497721993

[8 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
