

DERECHO DEL CONSUMO

Curso 2014/2015

(Código:66014073)

1.PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura Derecho del Consumo, abarca como su nombre indica, un conjunto de materias relativas a la noción de Consumidor y Usuario, así como el estudio del régimen normativo de la protección y defensa del consumidor, los contratos celebrados con consumidores, las asociaciones de consumidores, el arbitraje de consumo, etc.

Es cierto que lograr una protección completa e integral de los consumidores y usuarios no es tarea sencilla, toda vez que el ámbito del consumo es de una extraordinaria amplitud y complejidad: como advierte el autor del texto básico, implica atender a quien sufre un accidente automovilístico por el mal funcionamiento del airbag que el viaje cuyo vuelo sufre un extraordinario retraso; debe ser protegido el menor que sufre daños con un juguete o con el tapón de la botella de agua o de un refresco que el anciano o la mujer que sufre secuelas gravísimas a consecuencia de la ingesta de un fármaco cuyos efectos secundarios no figuraban entre los señalados en el prospecto, o el deterioro de una prenda de vestir en la tintorería... En fin, una pluralidad de supuestos de hecho que en principio pueden estar recogidos en una norma de carácter general como es el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, aunque esta disposición no sea la única aplicable a esta materia.

Por tanto, es una materia que afecta a las relaciones entre consumidores y usuarios y empresarios, teniendo en cuenta que el consumidor y usuarios, será en principio, toda aquella persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional o como advierte y amplía la reforma del Texto refundido abordada por la Ley 3/2014, "son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial".

2.CONTEXTUALIZACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS

Esta guía es idéntica para el alumnado que curse la asignatura en el Grado de Derecho y para los estudiantes del Grado en Ciencias Jurídicas de la Administración. En ambos casos los créditos ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System o Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos) ascienden a 6, teniendo en cuenta que como advierte el RD 1125/2003: "Los créditos ECTS representan el volumen de trabajo del estudiante para conseguir los objetivos del programa de estudios, objetivos que deben ser especificados preferiblemente en términos de resultados del aprendizaje y de competencias que han de ser adquiridas"

Hay que añadir que en el GRADO EN DERECHO esta materia está en cuarto en su Segundo Semestre y tiene carácter de Optativa. En el caso del GRADO EN CIENCIAS JURÍDICAS DE LA ADMINISTRACIÓN, también está en cuarto curso y en su Segundo Semestre si bien con el carácter de Obligatoria.

3.REQUISITOS PREVIOS REQUERIDOS PARA CURSAR LA ASIGNATURA



No se han fijado requisitos previos para poder cursar esta materia. No obstante, se recomienda respetar la planificación propuesta por la Facultad de Derecho en ambos Grados. Las asignaturas han sido asignadas a cada uno de los cuatrimestres en el plan de estudios según criterios de racionalidad, atendiendo desde los conocimientos más generales a los más específicos y su grado de dificultad en los contenidos, de modo que sin perjuicio de la planificación personal que cada estudiante considere más oportuna, lo cierto es que la sistematización seguida por el plan de estudios y la consideración de las materia que habrá abordado con carácter previo, le facilitarán superar con facilidad esta disciplina y le permitirá, adicionalmente, contar con una visión de conjunto que le hará fundir conocimientos procedentes del Derecho administrativo, del Derecho mercantil y del Derecho de obligaciones y contratos y de la parte general, desde una nueva perspectiva como es la del sujeto protagonista que no es otro que el consumidor de bienes o usuario de servicios, como destinatario final de ambos.

4.RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estos son los principales resultados que se deben alcanzar con el estudio de la asignatura:

- Comprender y reflexionar sobre los conceptos clave de la materia y ser capaz de sintetizar cada uno de los elementos esenciales de cada tema a estudiar.
- Adquirir capacidad para identificar al consumidor y usuario como destinatario final de bienes o servicios y a la vista del supuesto de hecho, detectar cuál es la normativa de aplicación
- Capacidad para discernir las vías y procedimientos que amparen los derechos de usuarios y consumidores
- Aprender los conocimientos proporcionados en las materias objeto de estudio, y hacer un análisis crítico de las instituciones tutelares de cada contrato o negocio aplicable al conflicto
- Conocer los sistemas relativos a la contratación en materia de consumo y el derecho y los principios aplicables
- Analizar y conocer la contratación aplicable al Derecho del Consumo y especialmente manejar con soltura nociones relativas a la información, contenido e integración contractual
- Detectar el valor y consecuencias de la publicidad en materia de consumo
- Analizar la denominada contratación en masa y tener capacidad para entender las condiciones generales de los contratos, diferenciando de entre las condiciones generales las que sean abusivas
- Capacidad para buscar y hallar los datos normativos más relevantes que permitan, en su caso, a los operadores jurídicos aplicarlos y resolver el problema.
- Reflexionar sobre los distintos ámbitos jurídicos que entran en juego, con la capacidad de discernir que la normativa de aplicación la determina en principio el sujeto protagonista de la materia
- Diferenciar las distintas vías existentes para dirimir los conflictos entre consumidores y usuarios y empresarios, sea una vía de carácter judicial como, singularmente, extrajudicial o arbitral, y conocer el sistema especial del arbitraje de consumo.

5.CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

PARTE PRIMERA: PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

TEMA 1: LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

TEMA 2: LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA SOBRE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

TEMA 3 LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR



PARTE SEGUNDA: CONTRATACIÓN Y CONSUMIDORES

TEMA 4: LA FORMACIÓN DE LOS CONTRATOS EN GENERAL

TEMA 5: LA INFORMACIÓN CONTRACTUAL

TEMA 6: CONTENIDO CONTRACTUAL E INTEGRACIÓN DE LA PUBLICIDAD

TEMA 7: LAS CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

PARTE TERCERA: SECTORES NORMATIVOS ESPECÍFICOS

TEMA 8: COMPRAVENTA Y ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS

TEMA 9: LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES

TEMA 10: LOS CONTRATOS A DISTANCIA

TEMA 11: LOS VIAJES COMBINADOS Y LA PROTECCIÓN DEL TURISMO

TEMA 12: LOS DERECHOS DE APROVECHAMIENTO POR TURNO

TEMA 13: LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

PARTE CUARTA: DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

TEMA 14: LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

TEMA 15: EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LA JUSTICIA

TEMA 16: EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

6. EQUIPO DOCENTE

- [MARIA FERNANDA MORETON SANZ](#)
- [ARACELI DONADO VARA](#)
- [CARLOS LASARTE ALVAREZ](#)
- [MARIA FATIMA YAÑEZ VIVERO](#)

7. METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En primer lugar, tengan en cuenta que requerirá de TRES ELEMENTOS BÁSICOS en los que deberá reparar en lo siguiente:

1. La propia GUÍA DE LA ASIGNATURA, donde verán que el temario se compone de 16 temas. De ellos el 1, el 12 y el 14, si bien en sí mismos no serán objeto de examen, si tenemos que recomendarle vivamente su lectura.
2. El segundo elemento que necesita es: El REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes



complementarias y, de la Constitución, el ARTÍCULO 51. Si lo desea y antes de pasar al siguiente elemento, procure leer detenidamente el mencionado artículo 51 ya que es breve y contiene las claves jurídicas de la materia.

3. El tercer elemento básico es el TEXTO RECOMENDADO, del que debe manejar, única y exclusivamente la última edición en el momento de comenzar el segundo semestre

La metodología recomendada hace que teniendo a la vista los tres elementos anteriores, **COMPRUEBE AHORA EL ÍNDICE DEL TEXTO RECOMENDADO**: también tiene 16 capítulos estructurados en los tres bloques o nudos temáticos de la materia. El **PRIMER BLOQUE** se centra en la Protección de Consumidores y Usuarios y en él se integran los capítulos 1 (Protección de los C y U que no entra), el 2 sobre La legislación española y el 3 Sobre la noción del consumidor. El **SEGUNDO BLOQUE** es más extenso y se ocupa de Contratación y consumidores. Abarca los capítulos 4 (quienes estudien o hayan estudiado en Grado de Derecho Civil II y quienes aún no lo hayan hecho, este capítulo tiene la ventaja de que es materia común ya que se estudia en el segundo parcial sobre obligaciones), 5 y 6 así como el 7 sobre las condiciones generales que también tendrán que estudiar en Civil II en el Grado de Derecho. En el caso de los estudiantes del Grado de Ciencias Jurídicas estos conocimientos los habrán adquirido en la Asignatura de primero denominada Introducción al Derecho. Inmediatamente después y siguiendo el índice del libro, verán que el **TERCERO** se ocupa de los Sectores normativos específicos. En este bloque y teniendo en cuenta lo estudiado en los dos anteriores abordamos el estudio concreto de contratos específicos. Por último, la cuarta parte del libro y en buena lógica, analizados ya los conceptos básicos de consumidor y sus derechos, etc., elementos básicos de la contratación y contratos en particular, se dedica al estudio de la Defensa de los Consumidores. En buena lógica una vez estudiados los aspectos sustantivos, habrá que conocer cuáles son los aspectos o vías que garantizan los derechos y obligaciones expuestas. Por ello en este **CUARTO BLOQUE** se estudia el acceso a la justicia y el fundamental sistema arbitral de consumo.

Cada sesión de estudio debe abordarla con los elementos básicos que les acabo de mencionar y con las apreciaciones que les he hecho.

Dichos ya los elementos básicos, explore ahora el Texto Refundido, en particular y de momento (y después de la lectura del artículo 51 de la Constitución española) dedique una sesión a la lectura detenida de los 21 primeros artículos contenidos en el Libro Primero. Disposiciones Generales. Título I. Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores y usuarios. Le proporcionarán las claves normativas esenciales de la materia.

Y ahora que ya sabe los elementos con que cuenta, comience a leer por capítulos teniendo presente el orden del libro y los bloques temáticos. En cada sesión debería siempre tener en cuenta no sólo el tema que estudia, sino el bloque temático en que se incardina y los otros capítulos que se integran en él. Subraye el libro, recomendamos el lápiz para lo general y otro subrayador para destacar palabras o “descriptores claves”; apunte aquellas cuestiones que le suscitan dudas, pero procure siempre en cada sesión empezar y terminar un tema. Y adelante, verá que si Civil le apasiona esta materia completará su formación jurídica. Formule sus dudas en el Foro de cada bloque y verá que entre todos y todas la resolución de estas consultas permite ir consolidando conocimientos y constatar que forma parte de un grupo universitario especializado.

8.EVALUACIÓN

Para tener en cuenta el sistema de evaluación continua, el equipo docente pone a su disposición dos sistemas de evaluación: uno de ellos estará formado por la suma de la calificación de las pruebas de evaluación continua más la calificación obtenida en el examen presencial.

El otro sistema es aquel en que el estudiante se programa su estudio con el objetivo único del examen presencial, sin necesidad de realizar los ejercicios de evaluación continua y pudiendo con este sistema obtener la máxima calificación.



Por tanto, los procedimientos de evaluación que permitirán valorar si los resultados del aprendizaje han sido cumplidos satisfactoriamente son los dos siguientes:

A) PRIMERA OPCIÓN: EVALUACIÓN CONTINUA+EXAMEN PRESENCIAL

El alumnado podrá someterse, voluntariamente, al sistema de evaluación continua, en cuyo caso deberá realizar, como mínimo, una prueba de evaluación continua (PREC), exclusivamente, en unas fechas determinadas y que serán oportunamente comunicadas a través del Curso Virtual. Estas pruebas implican que el día o días determinados y a través del curso virtual podrá hacer un único intento para resolver las cuestiones que se le formulen.

Tal prueba consistirá o bien en indicar si una determinada proposición es (V)erdadera o (F)alsa, o bien en la resolución de preguntas tipo test, teniendo en cuenta que siempre hay una opción correcta y solo una.

La prueba de evaluación continua deberá realizarse y entregarse a través del curso virtual y será corregida, en principio, por la aplicación informática con los criterios previamente suministrados por el Equipo Docente.

Las calificaciones podrán consultarse en el Curso Virtual. No se admitirán otros trabajos diferentes a la Prueba de Evaluación Continua (PREC).

La prueba de evaluación continua supone, como máximo, el 30 % de la calificación final, mientras que el 70 % restante lo conforma la prueba presencial que se detalla en el siguiente epígrafe.

Por tanto, el estudiante podrá obtener hasta un máximo de 5 puntos, que se sumará al 70% de la nota obtenida en la prueba presencial, siempre y cuando haya superado la prueba presencial con una nota mínima de un 5 sobre 10 puntos. Es decir, para poder sumar la nota de las PRECS deberá haber aprobado el examen presencial. Con un examen presencial con una nota inferior a cinco en ningún caso podrá aprobar la asignatura.

Pongamos un EJEMPLO. Imaginemos que el alumno o alumna que voluntariamente ha decidido hacer la prueba de evaluación continua obtiene en ésta un 8 y en el examen o prueba presencial obtiene un 7.

El resultado de aplicar las medias ponderadas es el siguiente:

$$70\% \text{ de } 7 = 4,90$$

$$30\% \text{ de } 8 = 2,40$$

$$\text{La nota final será } 4,90 + 2,40 = 7,30$$

B) SEGUNDA OPCIÓN: EVALUACIÓN, EXCLUSIVAMENTE, DE LA PRUEBA PRESENCIAL SIN QUE HAYA



HECHO O INTENTADO LAS PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA

El alumnado que opte solo por realizar la prueba presencial final obtendrá la calificación definitiva con arreglo exclusivamente a la nota obtenida en dicho examen presencial, lo que supondrá, obviamente, el 100% de la calificación definitiva.

EXÁMENES PRESENCIALES

Fechas: El estudiante se presentará a la prueba presencial en la fecha señalada en el calendario de exámenes. Recuerde que en mayo-junio en los exámenes dentro del territorio nacional, podrá presentarse a una semana o a otra, en ningún caso a las dos semanas. Planifíquese con las otras asignaturas de las que se vaya a examinar para que no tenga que realizar dos exámenes en un mismo día, ya que suele ser agotador además de desaconsejable por otros motivos. También procure hacer un repaso final el día anterior y "descansar" los conocimientos evitando los repases de última hora. Los estudiantes que se examinen en el extranjero disponen de un régimen diferenciando con una única semana y caso de que le coincidan el mismo día y a la misma hora dos o más disciplinas, podrán hacer uso de la convocatoria de reserva. El alumnado en Centros Penitenciarios tiene también su régimen propio. En cuanto a la convocatoria de septiembre, se podrá presentar cualquier estudiante que o no haya superado por los motivos que sea la asignatura o no se haya presentado. En septiembre en todo caso solo hay una semana de exámenes.

El tipo de examen: En las pruebas presenciales, el examen constará de cuatro preguntas breves, una por cada bloque temático del texto básico según ya hemos señalado en el epígrafe de contenido. En el examen no estará autorizado el uso de material complementario alguno ya que no será necesario para superar el examen con facilidad

El examen es de los que se denominan de espacio tasado. Es decir, las cuatro preguntas habrán de ser respondidas, todas ellas, de manera proporcional, única y exclusivamente en el folio con las preguntas impresas que se le entregará en el momento de iniciarse el examen. Cualesquiera otros papeles añadidos, como borradores, cuadernillos u hojas dobles, etc., no serán tenidos en cuenta. Tengan en cuenta que los criterios evaluadores implican la aplicación de la capacidad de síntesis y si un estudiante responde en otros cuadernillos no se ajusta al sistema evaluador que aplicamos al resto del alumnado.

El tiempo y el lugar: Dispondrá de una hora y media para la realización de la prueba presencial; para lo que les rogamos que comprueben las fechas de exámenes en la guía del curso y en la web de la Facultad. Se podrán examinar en su Centro asociado, por lo que deben ponerse en contacto con él para que les indiquen el lugar exacto de realización de la prueba. En todo caso, si necesita examinarse en otro Centro Asociado, debe comunicarlo en principio a su Centro de matrícula, para que en el lugar donde vaya a realizar su examen, puedan tener en cuenta la presencia de otros estudiantes y prever así las mejores condiciones de realización de los exámenes.

Los criterios evaluadores: En ningún caso, habrá más de una pregunta sobre un mismo tema ya que pretendemos que se haya adquirido un conocimiento del temario en su conjunto. Las preguntas versarán, por supuesto, sobre cuestiones consideradas en el temario; las preguntas serán formuladas de forma suficientemente clara: por tanto y a la vista del tipo de examen de espacio tasado y preguntas cortas, el equipo docente evaluará la claridad y rigor expositivo así como la capacidad de síntesis y que se haya respondido a lo que se pregunta y no a cuestiones conexas o alternativas.

Debe contestar Vd. todas las preguntas que se le formulen, aunque la falta de respuesta de una de ellas será excusable si las restantes han sido contestadas adecuada y suficientemente. En cambio, dos preguntas confundidas, en blanco o



absolutamente erróneas, supondrán la calificación de suspenso.

CALIFICACIONES:

Cuánto tiempo: El equipo docente suministrará las calificaciones hasta el momento final del proceso de evaluación de la totalidad de las pruebas, que suele prolongarse por espacio de cinco o seis semanas aproximadamente,

Cómo: las calificaciones podrán consultarse en Internet a través de la Secretaría virtual del campus virtual

REVISIÓN DE EXÁMENES:

Cómo: Conforme a lo habitual y a las normas propias de nuestra Universidad, la posible revisión del examen deberá solicitarla mediante escrito razonado donde exponga los motivos por los que desea solicitar la revisión de su prueba presencial, dirigido al Profesor o Profesora que figure en su calificación como corrector de su examen.

Cuánto y dónde: Tiene un plazo de siete días naturales, a contar desde la fecha de emisión de los listados y su publicación en la Secretaría virtual. En el escrito, correo electrónico o fax, indicará la asignatura de la que desea solicitar revisión, sus datos personales, el lugar y semana de realización de la prueba presencial, dirigido a UNED Facultad de Derecho. Departamento de Derecho civil. Derecho del Consumo c/Obispo Trejo, 2, 28040 Madrid. Así agilizamos la tramitación y evitamos la confusión con revisiones de otras disciplinas.

Tengan presente que la revisión de la calificación, en su caso, podrá hacerse tanto al alza cuanto a la baja, en aquellos casos en que la reconsideración del examen arroje el resultado de que la calificación había sido superior a la que realmente hubiere correspondido o en los supuestos en que haya existido error material en la transcripción de la calificación.

En el caso de persistir discrepancias sobre la calificación fijada, el alumno podrá solicitar mediante escrito razonado, la formación de una Comisión de Revisión de calificaciones, siguiendo al efecto las indicaciones normativas que estén en vigor y que indicaremos en la unidad de virtualización

9.BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

La bibliografía básica y autosuficiente es el siguiente libro:

CARLOS LASARTE ALVAREZ: Manual sobre protección de consumidores y usuarios, última edición, que será la sexta dadas las reformas introducidas por la Ley 3/2014 sobre el Texto Refundido

En este extremo estén atentos a las novedades que se produzcan y que les indicaremos en la plataforma educativa, y eviten utilizar ediciones anteriores, ya que es necesaria la utilización de la última edición totalmente actualizada y coeditada por el



Instituto Nacional de Consumo y la Editorial Dykinson.

También les será de utilidad manejar una Constitución así como el Texto Refundido de consumidores y usuarios, totalmente actualizada, si bien esta normativa será proporcionada a través del propio curso virtual

10. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Comentarios y anexos:

Al final de cada capítulo del texto base, se encuentran las aportaciones más estimables de la doctrina, si bien la bibliografía básica resulta autosuficiente para la preparación de los contenidos de la asignatura.

En este sentido les recordamos que resulta imprescindible manejar la última edición del texto base, así como un Código civil y otras normas como pueda ser el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como otras normas complementarias que procuraremos "colgar" en el curso virtual

El libro resulta autosuficiente, de modo que no necesitará de otros textos o materiales complementarios (excepto lógicamente, el Código civil, el Texto Refundido de la Ley General y normativa complementaria).

11. RECURSOS DE APOYO

El principal recurso de apoyo al estudio, además de la Bibliografía Básica, es el Curso Virtual. En él, además de la existencia de foros temáticos de trabajo y debate y planteamiento y resolución de las correspondientes dudas, incorporaremos ejercicios de autoevaluación, noticias jurídicas de actualidad sobre la materias, exámenes de convocatorias anteriores (del antiguo Plan 2000 de la Licenciatura Derecho), además de, exclusivamente en los días indicados en su momento, las pruebas de evaluación continua (PREC).

En particular, en la plataforma educativa AIF, la herramienta básica es la de los foros de trabajo, en el entendido de que se trata de un foro universitario de trabajo. Además de los foros de cada Centro Asociado y el de Estudiantes, el equipo docente ha creado específicamente el de "Mensajes Básicos del Equipo docente", donde incorporaremos las cuestiones básicas todas ellas para la preparación de la asignatura, incluidos materiales, tipo de exámenes, etc. Adicionalmente existirán cuatro foros temáticos, uno por cada uno de los cuatro bloques que figuran el epígrafe de contenidos, así como un foro de consultas generales.

El Equipo Docente de la asignatura se encuentra a disposición del alumnado, a través de los medios generales de la UNED e incluso para impartir conferencias o videoconferencias en los Centros Asociados, si así lo solicitan éstos.

A efectos de informaciones de actualidad (modificaciones legislativas, sentencias de interés, etc.) resulta recomendable consultar, de vez en cuando, las páginas propias del Departamento de Derecho Civil: www.uned.es/dpto-dcivil.



12.TUTORIZACIÓN

Las dudas y consultas serán atendidas fundamentalmente a través del campus virtual y de los foros de trabajo universitario, donde se fomentará especialmente la participación del alumnado.

Adicionalmente puede formular consultas telefónicas los siguientes días y horario:

Martes, de 11 a 14 h (permanencias)

Martes, de 16,30 a 20 h (guardias)

Tel.: 00.34. 91 398 61 92

Fax: 00.34. 91 398 61 89

Correo electrónico de la responsable de la asignatura: M^a Fernanda Moretón Sanz fmoreton@der.uned.es

Durante las tres semanas de exámenes de cada convocatoria queda suspendido el régimen ordinario de guardias y permanencias.

Secretaría administrativa del Departamento sdcivil@der.uned.es

Pág. web del Departamento <http://www.uned.es/dpto-dcivil/index1.htm>

Además de la atención al alumnado por parte del Equipo Docente de la Sede Central, el Profesorado Tutor de los Centros Asociados, podrá asumir, también, la función de aclarar dudas, resolver casos prácticos, sugerir métodos de estudio y ayudar al alumnado en la mejor comprensión del contenido de esta asignatura. Los informes emitidos por el tutor, en su caso, sobre asistencia y participación del alumnado podrán ser tenidos en cuenta con carácter general, sea tanto en sentido positivo como en sentido negativo.

