

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2023/2024

Identificación y características de la asignatura			
Código	500120	Créditos ECTS	6
Denominación	DERECHO DEL CONSUMO		
Denominación en inglés	CONSUMER LAW		
Titulaciones	ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS		
Centro	CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
Semestre	7	Carácter	Optativo
Módulo	Optativo		
Materia	Derecho del Consumo		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Marcial Herrero Jiménez	112	mherrero@unex.es	https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/plaseencia
Área de conocimiento	Derecho del Consumo		
Departamento	Derecho Privado		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias			
<p>1. 1. COMPETENCIAS BÁSICAS y GENERALES:</p> <p>CG2 - Capacidad para aportar racionalidad al análisis y a la descripción de cualquier aspecto de la realidad empresarial.</p> <p>CG1 - Capacidad para identificar y anticipar problemas empresariales relevantes, en el ámbito privado y/o en el público.</p> <p>CG3 - Capacidad para aplicar al análisis de los problemas empresariales criterios profesionales basados en el manejo de instrumentos técnicos.</p> <p>CG4 - Capacidad para el diseño, gestión y redacción de proyectos de carácter empresarial y para emitir informes de asesoramiento sobre situaciones concretas de la empresa.</p> <p>CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio</p> <p>CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio</p> <p>CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética</p> <p>CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía</p>			
<p>2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES:</p> <p>CT2 - Capacidad de organización y planificación</p> <p>CT3 - Comunicación oral y escrita en la lengua nativa</p>			

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	1/9
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



<p>CT6 - Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas CT7 - Capacidad para la resolución de problemas CT1 - Capacidad de gestión, análisis y síntesis CT9 - Capacidad para trabajar en equipo CT10 - Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar CT12 - Habilidad en las relaciones personales CT14 - Capacidad crítica y autocrítica CT15 - Compromiso ético en el trabajo CT17 - Capacidad de aprendizaje autónomo CT19 - Creatividad CT21 - Iniciativa y espíritu emprendedor CT22 - Motivación y compromiso por la calidad</p>
<p>3. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS: CE6 - Capacidad para conocer, comprender y utilizar los principios del Derecho aplicado a la empresa.</p>
Contenidos
Breve descripción del contenido
<p>Concepto de consumidor y usuario, los derechos que asisten a los mismos y la forma de ejercitarlos. Estudio del marco jurídico relativo a la protección de los derechos del consumidor, y conocimiento de las acciones de protección de dichos derechos. Conocer el funcionamiento y las competencias de las asociaciones de consumidores. Conocer el funcionamiento del sistema arbitral de consumo, y la forma de plantear y resolver reclamaciones dentro del mismo.</p>
Temario de la asignatura
<p>Denominación del tema 1: CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y USUARIO Contenidos del tema 1: 1. Noción de Consumidor y usuario. 2. El Consumidor en el Derecho Español. 3. El Consumidor en el Derecho Comunitario. Descripción de las actividades prácticas del tema 1: Examen de casos prácticos, informes y jurisprudencia.</p>
<p>Denominación del tema 2: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Contenidos del tema 2: 4.1. Derecho a la protección de la salud y la seguridad. 4.2. Protección de los legítimos intereses económicos y sociales. 4.3. Reparación de daños y perjuicios. 4.4. Derecho a la información y de educación. 4.5. Derecho de asociación. Descripción de las actividades prácticas del tema 2: Examen de casos prácticos, informes y jurisprudencia.</p>
<p>Denominación del tema 3: CONSUMIDORES Y CONTRATACIÓN. Contenidos del tema 3: 1. Condiciones Generales de la Contratación. 2. La protección de los consumidores en la compra y alquiler de vivienda. 3. La protección de los consumidores en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. 4. La contratación electrónica y los derechos del consumidor. Descripción de las actividades prácticas del tema 3: Examen de casos prácticos, informes y jurisprudencia.</p>
<p>Denominación del tema 4: LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. Contenidos del tema 4 :</p>

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	2/9
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1. La protección de los consumidores en el ámbito administrativo.
 2. La protección de los consumidores en la jurisdicción civil.
 3. La protección de los consumidores en la jurisdicción penal.
 Descripción de las actividades prácticas del tema 4: Examen de casos prácticos, informes y jurisprudencia.

Denominación del tema 5: SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Contenidos del tema 5:

1. ADR.
2. ODR.
3. Sistema arbitral de consumo

Descripción de las actividades prácticas del tema 5: Examen de casos prácticos, informes y jurisprudencia.

Actividades formativas

Horas de trabajo del estudiante por tema		Horas Gran grupo	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
			PCH	LAB	ORD	SEM		
Tema	Total	GG						
1	27	10,5						16,5
2	27	10,5						16,5
3	27	10,5						16,5
4	27	10,5						16,5
5	27	10,5						16,5
Evaluación	15	7,5						7,5
TOTAL	150	60						90

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

PCH: prácticas clínicas hospitalarias(7 estudiantes)

LAB: prácticas laboratorio o campo (15 estudiantes)

ORD: prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas (30 estudiantes)

SEM: clases problemas o seminarios o casos prácticos (40 estudiantes).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

Metodologías docentes

1. Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.

2. Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes de forma colaborativa desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.

3. Estudio de casos; proyectos y experimentos. Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.

5. Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación

Resultados de aprendizaje

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	3/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Esta materia permite al estudiante conocer los derechos del consumidor y el usuario, tanto en la legislación española, como en la legislación comunitaria, así como los medios de defensa que se prevén en cada ordenamiento jurídico.

Sistemas de evaluación

EVALUACIÓN CONTINUA.

1º.- El examen final de la asignatura será escrito. La calificación será de 1 a 4 (el resto de la nota final corresponde a la evaluación continua).

2º.- Constará de tres casos prácticos, de los cuales el alumno deberá elegir dos, a desarrollar en un máximo de una hora.

3º.- Se valorarán los conocimientos de la asignatura, así como la precisión expositiva. Una pregunta en blanco o con generalidades en el examen supondrá la no superación del mismo.

4º.- Se valorará positivamente, asimismo, la asistencia a clase y participación en las actividades presenciales.

5º.- La evaluación continua representará el 60 % de la calificación final. El examen final, el resto. En la evaluación continua se tendrá en cuenta: la asistencia a clase, pruebas voluntarias que se realicen a lo largo del curso, así como trabajos que desarrolle el alumno, exposiciones en clase y demás actividades presenciales o semipresenciales, que tendrán carácter recuperable.

EVALUACIÓN GLOBAL.-

1º.- El examen final de la asignatura será escrito. La calificación será de 1 a 10.

2º.- Constará de tres casos prácticos, a desarrollar en un máximo de una hora y quince minutos.

3º.- Se valorarán los conocimientos de la asignatura, así como la precisión expositiva. Una pregunta en blanco o con generalidades en el examen supondrá la no superación del mismo.

ELECCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN.-

La elección entre el sistema de evaluación continua o el sistema de evaluación con una única prueba final de carácter global corresponde al estudiante durante el primer cuarto del semestre de impartición de la asignatura.

Bibliografía (básica y complementaria)

Bibliografía básica:

LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. *“Manual sobre protección de los consumidores y usuarios”*. Ed. Dykinson.

REYES LÓPEZ, María José (Coordinadora): *“Derecho de consumo”*, Tirant Lo Blanc, Valencia

Bibliografía complementaria:

YZQUIERDO TOLSADA, Mariano y otros: *“Derecho del Consumo”* Edt. Cálamo. Barcelona

<http://www.consumo-inc.es>

Notas: 1. En cada tema se facilitará otra bibliografía más específica.

2. Las obras que se citan sin fecha se refieren a la última edición.

Otros recursos y materiales docentes complementarios

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	4/9
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



COURSE PROGRAM
DERECHO DEL CONSUMO
Academic Year: 2023/2024

Identification and characteristics of the course			
Code	500120	ECTS Credits	6
Course name (English)	CONSUMER LAW		
Course name (Spanish)	DERECHO DEL CONSUMO		
Degree programs	ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS		
Faculty/School	CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
Semester	SEVENTH	Type of course	MIXED
Module	OPTIONAL		
Matter	CONSUMER LAW		
Lecturer/s			
Name	Office	E-mail	Web page
MARCIAL HERRERO JIMÉNEZ	112	mherrero@unex.es	Unex.es/plasencia
Subject Area	COMMERCIAL LAW		
Department	PRIVATE LAW		
Coordinating Lecturer (If more than one)			
Competencies*			
<p>1. 1. BASIC and GENERAL COMPETENCES:</p> <p>CG2 - Ability to bring rationality to the analysis and description of any aspect of business reality.</p> <p>GC1 - Ability to identify and anticipate relevant business problems, in the private and/or public sphere.</p> <p>GC3 - Ability to apply professional criteria based on the use of technical instruments to the analysis of business problems.</p> <p>GC4 - Ability to design, manage and draft business projects and to issue advisory reports on specific business situations.</p> <p>CB1 - That students have demonstrated possession and understanding of knowledge in an area of study that starts from the basis of general secondary education, and is usually at a level that, although it is supported by advanced textbooks, also includes some aspects that involve knowledge from the forefront of their field of study.</p>			

* The sections concerning competencies, course outline, educational activities, teaching methodologies, learning outcomes and assessment systems must conform to that included in the ANECA verified document of the degree program.

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	5/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



CB2 - Students are able to apply their knowledge to their work or vocation in a professional manner and possess the competences usually demonstrated through the development and defence of arguments and problem solving within their field of study.
 CB3 - Students have the ability to gather and interpret relevant data (usually within their field of study) in order to make judgements that include reflection on relevant social, scientific or ethical issues.
 CB5 - Students will learn skills necessary to undertake further studies with a high degree of autonomy

2. TRANSVERSAL COMPETENCES:
 CT2 - Organisational and planning skills
 CT3 - Oral and written communication in the native language.
 CT6 - Ability to analyse and search for information from different sources.
 CT7 - Ability to solve problems
 TC1 - Ability to manage, analyse and synthesise
 CT9 - Ability to work in a team
 TC10 - Working in an interdisciplinary team
 TC12 - Ability in personal relations
 TC14 - Critical and self-critical capacity
 TC15 - Ethical commitment in the work CT17 - Capacity for autonomous learning
 TC17 - Capacity for autonomous learning
 TC18 - Ability to adapt to new situations
 CT19 - Creativity
 TC21 - Initiative and entrepreneurial spirit
 TC22 - Motivation and commitment to quality
 CT24 - Respect for and promotion of democratic values and coeducation CT24 - Respect for and promotion of democratic values and coeducation

3. SPECIFIC COMPETENCES:
 CE6 - Ability to know, understand and use the principles of Law applied to business.

Contents

Course outline*

Concept of consumer and user, their rights and how to exercise them. Study of the legal framework relating to the protection of consumer rights, and knowledge of actions for the protection of these rights. Knowledge of the functioning and competences of consumer associations. Knowledge of the functioning of the consumer arbitration system, and how to raise and resolve claims within it.

Course syllabus

Name of lesson 1:
 CONSUMER AND USER CONCEPT
 Contents of lesson 1:
 1. Notion of Consumer and user.
 2. The Consumer in Spanish Law.
 3. The Consumer in Community Law.
 Description of the practical activities of lesson 1: Examination of case studies, reports and jurisprudence.

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	6/9
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Name of lesson 2: CONSUMER RIGHTS
 Contents of lesson 2:
 1. The right to protection of health and safety.
 Protection of legitimate economic and social interests. 4.3.
 3. Compensation for damages.
 4. Right to information and education.
 5. Right of association.
 Description of the practical activities of lesson 2: 1: Examination of case studies, reports and jurisprudence.

Name of lesson 3: CONSUMERS AND CONTRACTS
 Contents of lesson 3:
 1. General Terms and Conditions.
 2. Consumer protection in the purchase and rental of housing.
 3. Consumer protection in contracts concluded outside commercial establishments.
 4. Electronic contracting and consumer rights.
 Description of the practical activities of lesson 3: 1: Examination of case studies, reports and jurisprudence.

Name of lesson 4: CONSUMER PROTECTION
 Contents of lesson 3:
 1. Consumer protection in the administrative field.
 2. Consumer protection in the civil jurisdiction.
 3. Consumer protection in the criminal jurisdiction.
 Description of the practical activities of lesson 3: 1: Examination of case studies, reports and jurisprudence.

Name of lesson 5: ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION PROCEDURES
 Contents of lesson 3:
 1. ADR.
 2. ODR.
 3. Consumer arbitration system
 Description of the practical activities of lesson 3: 1: Examination of case studies, reports and jurisprudence.

Educational activities *

Student workload in hours by lesson		Lectures	Practical activities				Monitoring activity	Homework
Lesson	Total	L	HI	LAB	COM	SEM	SGT	PS
1	27	10,5						16,5
2	27	10,5						16,5
3	27	10,5						16,5
4	27	10,5						16,5
5	27	10,5						16,5
Assessment	15	7,5						7,5
TOTAL	150	60						90

L: Lectures (100 students)
 HI: Hospital internships (7 students)
 LAB: Laboratory or field practices (15 students)
 COM: Computer room or language laboratory practices (30 students)
 SEM: Problem classes or seminars or case studies (40 students)
 SGT: Scheduled group tutorials (educational monitoring, ECTS type tutorials)
 PS: Personal study, individual or group work and reading of bibliography

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	7/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Teaching Methodologies*
1. Expository method consisting of the teacher's presentation of the contents of the subject being studied. It also includes the resolution of example problems by the teacher. 2. Method based on the teacher posing problems and solving them in the classroom. Students collaboratively develop and interpret appropriate solutions by applying problem-solving procedures. 3. Case studies; projects and experiments. Intensive and thorough analysis of a real case, project, simulation or experiment in order to learn about it, interpret it, solve it, generate hypotheses, contrast data, reflect, complete knowledge, diagnose it and, sometimes, train in possible alternative solution procedures. 4. Learning/assessment situation in which the learner performs a test that serves to reinforce learning and as an assessment tool.
Learning outcomes
This subject enables students to learn about consumer and user rights, both in Spanish and EU legislation, as well as the means of defence provided for in each legal system.
Assessment systems
CONTINUOUS ASSESSMENT. 1. The final exam of the subject will be written. The grade will be from 1 to 4 (the rest of the final grade corresponds to the continuous assessment). 2. It will consist of three practical cases, of which the student will have to choose two, to be developed in a maximum of one hour. 3. Knowledge of the subject will be assessed, as well as the precision of the exposition. A blank question or a question with generalities in the exam will result in the failure of the exam. 4. Class attendance and participation in face-to-face activities will also be positively assessed. 5. Continuous assessment will represent 60% of the final grade. The final exam, the rest. Continuous assessment will take into account: class attendance, voluntary tests carried out throughout the course, as well as work carried out by the student, presentations in class and other face-to-face or semi-face-to-face activities, which will be recoverable. GLOBAL EVALUATION. 1. The final exam of the course will be written. The grade will be from 1 to 10. 2. It will consist of three practical cases, to be developed in a maximum of one hour and fifteen minutes. 3. Knowledge of the subject will be assessed, as well as expository precision. A blank question or a question with generalities in the exam will result in the failure of the exam. CHOICE OF EVALUATION SYSTEM The choice between the continuous evaluation system or the evaluation system with a single comprehensive final exam is up to the student during the first quarter of the semester of the course.
Bibliography (basic and complementary)
BASIC BIBLIOGRAPHY LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. <i>“Manual sobre protección de los consumidores y usuarios”</i> . Ed. Dykinson.

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Firmado	Fecha y hora	10/07/2023 12:29:45
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Página	8/9		
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia				
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



REYES LÓPEZ, María José (Coordinadora): *"Derecho de consumo"*, Tirant Lo Blanc, Valencia

COMPLEMENTARY BIBLIOGRAPHY

YZQUIERDO TOLSADA, Mariano y otros: *"Derecho del Consumo"* Edt. Cálamo. Barcelona

Other resources and complementary educational materials

Código Seguro De Verificación	9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rodrigo Martínez Quintana - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	10/07/2023 12:29:45
Observaciones	Director del Centro Universitario de Plasencia	Página	9/9
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/9h2ZocpKGjQffxRJgaP0xw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

