Universidad de Navarra

Protección de los consumidores (MUDE)

Guía docente 2025-26

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

- **Nombre de la asignatura:** Protección de los consumidores

- **Módulo:** Derecho de empresa

- **Materia:** Derecho civil

- **Titulación, Facultad**: Máster en Derecho de Empresa, Máster en Acceso a la Abogacía. Facultad de Derecho

- **Número de créditos ECTS**: 1

- **Número de sesiones:** 8 sesiones

- **Profesores que la imparten:** Dña. Arancha Pérez Moriones

- **Tipo de asignatura**: Obligatoria

- **Idioma en que se imparte**: Castellano

- **Horario de la asignatura**: Ver apartado "Cronograma"

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OBJETIVOS

Los **objetivos** de la asignatura son de índole teórica, práctica y operativa: se trata de que el alumno pueda ampliar y profundizar en el conocimiento fundamental y aplicado de los conceptos, categorías, principios, normas e instituciones específicos del derecho de protección de los consumidores, y simultáneamente logre mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas en dicho ámbito (razonamiento y argumentación jurídicos, búsqueda y utilización de materiales pertinentes, exposición / presentación oral y escrita de dictámenes jurídicos, etc.).

COMPETENCIAS

Competencias Básicas. Establecidas en todos los Programas Máster de España

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias Generales correspondientes al Máster en Derecho de Empresa

CG 1 - Demostrar conocimientos técnicos para el ejercicio de la profesión de asesor jurídico de empresas.

CG 2 - Conocer las áreas del Derecho relacionadas con la vida de la empresa, sus implicaciones y relaciones mutuas para proporcionar un asesoramiento eficaz a los clientes.

Competencias Específicas correspondientes al Máster en Derecho de Empresa

CE 1 - Orientar profesionalmente a otras personas en los sectores relacionados con la contratación mercantil, el Derecho civil patrimonial, el Derecho penal económico y el Derecho de sociedades.

CE 3 - Conocer la normativa laboral para poder prever las consecuencias de sus decisiones en el ámbito empresarial.

CE 5 - Conocer el marco de funcionamiento de la profesión del asesor jurídico de empresas desde una perspectiva multidisciplinar e integradora de las diferentes disciplinas jurídicas e instrumentales.

Competencias correspondientes al Máster de Acceso a la Abogacía

CG 1 Comprender la profesión de abogado como asesor, como configurador de situaciones jurídicas, y como agente de la solución judicial y extrajudicial de conflictos jurídicos.

CG 2 Poseer una visión integral del ordenamiento jurídico que abarque las áreas de Derecho material con las procesales, así como las de las diversas áreas entre sí y con la realidad social en la que se producen los conflictos jurídicos.

CE 4 Desarrollar destrezas y habilidades para la elección de la estrategia correcta para la defensa de los derechos de los clientes teniendo en cuenta las exigencias de los distintos ámbitos de la práctica profesional.

CE 13 Poseer, comprender y desarrollar habilidades que posibiliten aplicar los conocimientos académicos especializados adquiridos en el Grado a la realidad cambiante a

la que se enfrentan los abogados para evitar situaciones de lesión, riesgo o de conflicto en relación a los intereses encomendados o su ejercicio profesional ante tribunales o autoridades públicas y en las funciones de asesoramiento.

PROGRAMA

El estudio del régimen de protección de los consumidores se articula en ocho sesiones, destinada la primera de ellas a realizar, con la orientación del docente y previa lectura del material indicado por éste, un planteamiento general de la materia objeto de estudio; y, la última, a una prueba final consistente en la resolución de un caso práctico de forma individual sobre alguno de los temas trabajados en clase. En las restantes seis sesiones, los alumnos deberán resolver casos prácticos, mediante los que trabajarán distintos aspectos que plantea el Derecho de protección de los consumidores, conforme a la metodología anteriormente expuesta.

Sesión 1

PRESENTACIÓN. Tras exponer la organización docente de las sesiones que componen la asignatura, se procederá a efectuar una introducción al Derecho de protección de los consumidores. A tal efecto, **se recomienda que los alumnos lean previamente el capítulo 1 "La protección de los consumidores y usuarios", de la obra del prof. Carlos Lasarte Álvarez, "*Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 13ª ed., Dykinson, Madrid, 2022.**

Sesión 2

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS A LOS CONSUMIDORES. Sobre la base de un supuesto, los alumnos trabajarán las cuestiones relativas al régimen de la responsabilidad del empresario derivada de los daños que puedan causar los productos producidos y distribuidos en el mercado.

Sesión 3

PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDA A CONSUMIDORES. Sobre la base de un supuesto, los alumnos trabajarán cuestiones relativas al régimen aplicable a la actividad de promoción de prestaciones dirigidas a consumidores.

Sesión 4

GARANTÍAS EN LA VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO. Sobre la base de dos supuestos, los alumnos trabajarán cuestiones relativas al régimen de garantías aplicable a los contratos de compraventa de productos de consumo.

Sesión 5

CONTRATACIÓN CON CONSUMIDORES. Sobre la base de un supuesto, los alumnos trabajarán cuestiones relativas al régimen aplicable a los contratos celebrados a distancia sirviéndose de plataformas digitales y sometidos a condiciones generales.

Sesión 6

CONTRATACIÓN DE CRÉDITO CON CONSUMIDORES. Sobre la base de un supuesto, los alumnos trabajarán cuestiones relativas al régimen destinado a tutelar al consumidor cuando acude al crédito para financiar sus necesidades.

Sesión 7

CONTRATOS TURÍSTICOS. Sobre la base de un supuesto, los alumnos trabajarán cuestiones relativas al régimen de los contratos turísticos.

Sesión 8

PRUEBA FINAL. La prueba final consistirá en la resolución de forma individual de un caso práctico sobre alguno de los temas trabajados en clases

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Conforme a lo indicado en la Memoria del Máster en Derecho de empresa, las actividades formativas de esta asignatura son:

AF1 Clases presenciales expositivas
AF2 Clases prácticas presenciales
AF3 Estudio personal y en equipo
AF4 Tutorías
AF5 Evaluación

METODOLOGÍA

- El **método del caso**, que constituye una metodología de aprendizaje activo, es el principal instrumento que se utilizará para alcanzar los objetivos antes mencionados.

- La discusión en clase de los supuestos prácticos se apoyará en el trabajo previo individual y en equipo de los alumnos, el cual se articulará siguiendo las pautas del **trabajo cooperativo**.

- De conformidad con esta combinación metodológica, se establecen las siguientes bases para el **protocolo** de resolución de los casos:

- Los **equipos** serán los formados al efecto por la dirección del Máster, divididos en dos subequipos. Dichos equipos han de permanecer estables durante el desarrollo de la docencia de la asignatura.

- Para cada una de las sesiones 2.ª a 7.ª se plantea un caso, que tiene que resolverse por escrito a modo de **dictamen (máximo 6 páginas o caras)**. **No se evaluarán los trabajos que excedan del límite indicado.**
- Será uno de los equipos el que asuma la tarea de exponer el caso en clase conforme a la distribución que se expone a continuación:

A. **Grupo docente A con CUATRO equipos de trabajo**:

1. El **Equipo 1** expondrá los casos prácticos núm. 1 y 4.
2. El **Equipo 2** expondrá los casos prácticos núm. 2 y 5.
3. El **Equipo 3** expondrá los casos prácticos núm. 3 y 6.
4. El **Equipo 4** expondrá los casos prácticos núm. 2 y 4.

B. **Grupo docente B con CUATRO equipos de trabajo**:

1. El **Equipo 8** expondrá los casos prácticos núm. 1 y 4.
2. El **Equipo 9** expondrá los casos prácticos núm. 2 y 5.
3. El **Equipo 10** expondrá los casos prácticos núm. 3 y 6.
4. El **Equipo 11** expondrá los casos prácticos núm. 2 y 4.

- Un responsable por equipo asumirá la tarea de **enviar el dictamen en formato pdf** al correo de la profesora (aranzazu.perez@unavarra.es) con un mínimo de **24 horas de antelación** a la sesión en la que se va a trabajar el caso, utilizando la siguiente denominación (adaptada al número de equipo, caso): Caso1.Equipo 1 o Caso2.Equipo 2. La profesora enviará correo de confirmación de la recepción del documento.
- Tras la sesión, la profesora remitirá el dictamen **con observaciones** (no con la calificación) al portavoz del grupo, el cual se encargará de ponerlo en común con el resto del equipo

EVALUACIÓN

El sistema de evaluación de la asignatura se configura con arreglo a la siguiente tabla:

EVALUACION – PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	**100 %**
SE2. Valoración de trabajos escritos	35 %
SE4. Valoración de las respuestas en la defensa del trabajo	15 %

SE5. Valoración prueba final	50 %

La asistencia y participación a las sesiones presenciales de trabajo y la presentación escrita de los dictámenes de los casos prácticos son requisitos indispensables para que el alumno pueda ser evaluado.

La falta de asistencia a clase por parte del alumno comportará la aplicación del descuento automático sobre la calificación otorgada por el profesor en convocatoria ordinaria conforme a la escala aprobada por los órganos de gobierno del Máster.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Se concretará directamente con la profesora.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

§ AA.VV., *GPS Consumo*, 5ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2022.

§ Busto Lago, J. M., Álvarez Lata, N. y Peña López, F. (coords.), *Reclamaciones de consumo: materiales para la construcción de un Tratado de Derecho de consumo*, 4ª ed., Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2020.

§ Díaz Alabart, S. (coord.), *Manual de Derecho de consumo*, 2ª ed., Reus, Madrid, 2023.

§ Lasarte Álvarez, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 13ª ed., Dykinson, Madrid, 2022.

§ Reyes López, M.ª J., *Manual de Derecho privado de consumo*, La Ley, Madrid, 2022.

§ Zumaquero Gil, L. y Cañizares Laso, A., *Comentario al Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*, 2 tomos, Tirant lo Blanch, Valencia, 2022.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

§ Aguilar Olivares, Y., *Las prácticas agresivas desleales en el mercado y la tutela del consumidor*, Aranzadi, Cizur Menor, 2020.

§ Álvarez Moreno, M.ª T., *La contratación electrónica mediante plataformas en línea*, Editorial Reus, Madrid, 2021.

§ Díaz Alabart, S. (dir.) y Álvarez Moreno, M.ª T. (coord.), *Contratos a distancia y contratos fuera del establecimiento mercantil: comentario a la Directiva 2011/83 (adaptado a la Ley 3 /2014, de modificación del TRLCU)*, Reus, Madrid, 2014.

§ González Pons, E., *Prácticas agresivas y tutela del consumidor*, BOE, Madrid, 2019. En https://www.boe.es/biblioteca_juridica/abrir_pdf.php?id=PUB-PR-2019-147

§ Juárez Torrejón, A., *Garantías y servicios postventa a favor de los consumidores*, Marcial Pons, Madrid, 2016.

§ Luquin Bergareche, R., *El crédito al consumo en el contexto de crisis: impacto normativo y tutela del consumidor*, Aranzadi, Cizur Menor, 2015.

§ Marín López, M. J. (dir.), *Comentarios a la Ley de Contratos de Crédito al Consumo*, Aranzadi-Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2014.

§ Parra Lucán, M.ª A., *La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador*, Reus, Madrid, 2011.

§ Pérez Moriones, A., *Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: la protección del viajero*, Aranzadi Thomson Reuters, 2022.

§ Zubiri de Salinas, M., Marco Arcalá, L. A. y Jarne Muñoz, P., *El nuevo régimen de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados en el Derecho español*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

RECURSOS DIGITALES

§ Web Centro de Estudios de Consumo (CESCO): http://centrodeestudiosdeconsumo.com /index.php

El Blog de Alberto J. Tapia Hermida (no exclusivamente sobre consumo, pero sí incluye cuestiones relacionadas con el consumo): http://ajtapia.com/