



## CURSO ACADÉMICO 2023/2024

**DOCENTE:** Alejandra Fernández González

**TÍTULO DE LA MATERIA:** DERECHO DE CONSUMO AL ALCANCE DE TODOS.

**Nº DE HORAS:** 30

- Presenciales en el aula: 28 horas
- Presenciales fuera del aula: 2 horas.

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Es habitual que los CONSUMIDORES y USUARIOS no familiarizados con la parte técnica del derecho de consumo tengamos la sensación de NINGUNEO por parte de las grandes compañías, en especial compañías telefónicas, energéticas o de inversión.

A lo largo de nuestro día a día, sufrimos constantes intromisiones en nuestra vida diaria, especialmente a determinadas horas ( hora de la comida o cena) en las que estamos menos atentos. Recibimos llamadas ofreciéndonos mejorar nuestra vida; ya sea compañía energética, telefonía, diversas organizaciones.

Inmediatamente nos registran “o eso dicen” para formalizar un contrato verbal, con una serie de cláusulas que luego resultan no ser tan ventajosas.

Procede sin duda un análisis ajustado al campo procesal- penal y criminológico, analizando para ello de un modo práctico los casos más relevantes de España y de Galicia, haciendo especial hincapié en algunos de la provincia de Ourense.

Abordaremos desde otra perspectiva cuestiones tales como:

¿Qué falla en el sistema?

¿Somos “ignorantes” o presas fáciles?

¿Podemos defendernos como consumidores con pequeños trucos?

¿Realmente el sistema de consumo está orientado a la defensa de nuestros intereses y funciona?

### OBJETIVOS

- Familiarización de los alumnos con el lenguaje del derecho de consumo, dotándoles

de nociones básicas para comprender los derechos y deberes como consumidores.

- Quién es consumidor?
- ¿Es posible enfrentarse a las grandes compañías con pequeños pasos?
- Que el alumnado tenga una visión jurídica y técnico- científica de los diversos tipos de contratos que firmamos habitualmente, algunos sin saberlo.
- Conocer a los distintos profesionales más relevantes e intervinientes en la defensa de los consumidores y usuarios.

### COMPETENCIAS

Entendimiento y manejo de los derechos como consumidores y usuarios.

El conocimiento de la normativa de derecho de consumo.

Protección para contratar.

Dotar a los alumnos de la destreza para hacer reclamaciones a fin de hacer valer sus derechos.

### CONTENIDOS

1. Concepto legal de consumidor y usuario.
2. Figuras dudosas.
3. Ley 3/2014 de 27 de marzo que modifica el texto refundido de la ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
4. Procedimientos de consumo. Especialidades
5. El Arbitraje de consumo.
6. Quién puede solicitarlo.
7. Desarrollo de un arbitraje.
8. El laudo arbitral.
9. Ejecución del Laudo.
10. Ejemplos prácticos.
11. Confección de modelos.
12. Grandes compañías (telefonía, energéticas...)

### METODOLOGÍA DOCENTE

Enfoque teórico-práctico, con unas primeras nociones básicas de derecho de consumidores y usuarios, para posteriormente y después de adquirir esas nociones poder analizar desde un punto de vista práctico supuestos específicos.

Parte teórica de las distintas fases del procedimiento.



Práctica de reclamaciones más habituales.

Distinción de las posiciones jurídicas que ocupan los distintos intervinientes en el proceso.

Cada uno de los aspectos de relevancia irá acompañado de un profesional específico de ese campo que abordará su concreta labor.

Participación en clase de distintos profesionales en la materia, tales como Inspectores de consumo, empresas de seguridad al consumidor...).

#### **ACTIVIDADES FUERA DEL AULA (descripción y temporalización)**

Asistencia a un ARBITRAJE.

#### **EVALUACIÓN**

Asistencia a las distintas sesiones, así como participación en clase.

#### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y RECURSOS**

Las distintas leyes  
Expedientes reales sin datos específicos.

Recursos: salidas programadas con inspectores de consumo.