



master



Master en  
**Derecho del  
Consumidor**



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

**INEAF** Business School



# Índice

Master en **Derecho del Consumidor**

1. Historia

2. Titulación Master en Derecho del Consumidor

[Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) / [Objetivos](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) /

[INEAF Plus](#)

3. Metodología de Enseñanza

4. Alianzas

5. Campus Virtual

6. Becas

7. Claustro Docente

8. Temario Completo



## Historia

### Ineaf Business School



En el año 1987 nace la primera promoción del Máster en Asesoría Fiscal impartido de forma presencial, a sólo unos metros de la histórica Facultad de Derecho de Granada. Podemos presumir de haber formado a profesionales de éxito durante las 27 promociones del Máster presencial, entre los que encontramos abogados, empresarios, asesores fiscales, funcionarios, directivos, altos cargos públicos, profesores universitarios...

El Instituto Europeo de Asesoría Fiscal INEAF ha realizado una apuesta decidida por la innovación y nuevas tecnologías, convirtiéndose en una Escuela de Negocios líder en formación fiscal y jurídica a nivel nacional.

Ello ha sido posible gracias a los cinco pilares que nos diferencian:

- **Claustro** formado por profesionales en ejercicio.
- **Metodología y contenidos** orientados a la práctica profesional.
- **Ejemplos y casos prácticos** adaptados a la realidad laboral.
- **Innovación** en formación online.
- **Acuerdos** con Universidades.



## Master en Derecho del Consumidor

<b>DURACIÓN</b>	1500 H
<b>PRECIO</b>	2195 €
<b>MODALIDAD</b>	Online

Entidad impartidora:

**INEAF - Instituto Europeo de Asesoría Fiscal**



Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

## Titulación Master Profesional

- Titulación expedida por el Instituto Europeo de Asesoría Fiscal (INEAF), avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM) "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."



# Resumen

Combinar consumo y prácticas abusivas es algo que está presente ante cualquier compra, ya sea física o por vía electrónica, que realizamos. El estudio del comportamiento de los consumidores es esencial para sustentar el mercado, pero esto también supone situaciones que requieren ser protegidas. Por ello, el Master en Derecho de los Consumidores está pensado para conocer los aspectos que, como consumidores, hay que saber para resolver los conflictos que se originan en materia de consumo ante las pequeñas y grandes empresas. Además, como materia que afecta a diversos ámbitos, se ofrece la adquisición de un conocimiento sólido haciendo hincapié en el estudio desde la perspectiva del consumidor.

## A quién va dirigido

El presente Master en Derecho de los Consumidores se dirige, principalmente, a profesionales del mundo jurídico y empresarial, pero también a cualquier persona que quiera defender sus derechos como consumidor ante cualquier conflicto que se le presente, que quieran cambiar de trayectoria profesional o deseen conocer las novedades que afectan al derecho de consumo.

# Objetivos

Con el Master en ***Derecho del Consumidor*** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Hacer que el alumnado cuente con los conocimientos necesarios del derecho de consumo.
- Conseguir que el alumno sea capaz de analizar y comprender los aspectos legales en materia de consumidores y usuarios.
- Ser capaz de dominar el derecho de los consumidores para poder reclamar con total seguridad.
- Atender a la importancia de las condiciones generales de contratación.
- Tener conocimiento específico de los distintos tipos de cláusulas abusivas.





# ¿Y, después?

## INEAF *Plus*. Descubre las ventajas

### SISTEMA DE CONVALIDACIONES INEAF

La organización modular de nuestra oferta formativa permite formarse paso a paso; si ya has estado matriculado con nosotros y quieres cursar nuevos estudios solicita tu plan de convalidación. No tendrás que pagar ni cursar los módulos que ya tengas superados.

### ACCESO DE POR VIDA A LOS CONTENIDOS ONLINE

Aunque haya finalizado su formación podrá consultar, volver a estudiar y mantenerse al día, con acceso de por vida a nuestro Campus y sus contenidos sin restricción alguna.

### CONTENIDOS ACTUALIZADOS

Toda nuestra oferta formativa e información se actualiza permanentemente. El acceso ilimitado a los contenidos objeto de estudio es la mejor herramienta de actualización para nuestros alumno/as en su trabajo diario.

### DESCUENTOS EXCLUSIVOS

Los antiguos alumno/as acceden de manera automática al programa de condiciones y descuentos exclusivos de INEAF Plus, que supondrá un importante ahorro económico para aquellos que decidan seguir estudiando y así mejorar su currículum o carta de servicios como profesional.



### OFERTAS DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Desde INEAF impulsamos nuestra propia red profesional entre nuestros alumno/as y profesionales colaboradores. La mejor manera de encontrar sinergias, experiencias de otros compañeros y colaboraciones profesionales.

### NETWORKING

La bolsa de empleo y prácticas de INEAF abre la puerta a nuevas oportunidades laborales. Contamos con una amplia red de despachos, asesorías y empresas colaboradoras en todo el territorio nacional, con una importante demanda de profesionales con formación cualificada en las áreas legal, fiscal y administración de empresas.

## ¿PARA QUÉ TE PREPARA?

Poder contar con una perspectiva legal, económica y social a la hora de tratar alguna situación de controversia con consumidores y usuarios, es algo que podrás obtener con este Master en Derecho de los Consumidores para comprender, de manera concreta, el funcionamiento y la importancia que el derecho de consumo tiene dentro del mercado, y que afecta a la actividad profesional y empresarial de cualquier sector.

## SALIDAS LABORALES

Las principales salidas profesionales a las que vas a poder optar tras estudiar este Master en Derecho de los Consumidores son la asesoría jurídica o mediación de conflictos ante litigios que se presenten por un consumidor, el ser responsable del departamento de quejas y reclamaciones de una empresa privada o, incluso, el asesoramiento al emprendedor.

## En INEAF ofrecemos oportunidades de formación sin importar horarios, movilidad, distancia geográfica o conciliación.

Nuestro método de estudio online se basa en la integración de factores formativos y el uso de las nuevas tecnologías. Nuestro equipo de trabajo se ha fijado el objetivo de integrar ambas áreas de forma que nuestro alumnado interactúe con un CAMPUS VIRTUAL ágil y sencillo de utilizar. Una plataforma diseñada para facilitar el estudio, donde el alumnado obtenga todo el apoyo necesario, ponemos a disposición del alumnado un sinfín de posibilidades de comunicación.

Nuestra metodología de aprendizaje online, está totalmente orientada a la práctica, diseñada para que el alumnado avance a través de las unidades didácticas siempre prácticas e ilustradas con ejemplos de los distintos módulos y realice las Tareas prácticas (Actividades prácticas, Cuestionarios, Expedientes prácticos y Supuestos de reflexión) que se le irán proponiendo a lo largo del itinerario formativo.

Al finalizar el máster, el alumnado será capaz de transformar el conocimiento académico en conocimiento profesional.

# metodología INEAF



### Profesorado y servicio de tutorías

Todos los profesionales del Claustro de INEAF compatibilizan su labor docente con una actividad profesional (Inspectores de Hacienda, Asesores, Abogados ...) que les permite conocer las necesidades reales de asesoramiento que exigen empresas y particulares. Además, se encargan de actualizar continuamente los contenidos para adaptarlos a todos los cambios legislativos, jurisprudenciales y doctrinales.

Durante el desarrollo del programa el alumnado contará con el apoyo permanente del departamento de tutorización. Formado por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumnado una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías on-line, teléfono, chat, clases online, seminarios, foros ... todo ello desde nuestro CAMPUS Online.

### Materiales didácticos

Al inicio del programa el alumnado recibirá todo el material asociado al máster en papel. Estos contenidos han sido elaborados por nuestro claustro de expertos bajo exigentes criterios de calidad y sometido a permanente actualización. Nuestro sistema de Campus online permite el acceso ilimitado a los contenidos online y suministro gratuito de novedades y actualizaciones que hacen de nuestros recursos una valiosa herramienta para el trabajo diario.



# Alianzas

En INEAF, las **relaciones institucionales** desempeñan un papel fundamental para mantener el máximo grado de excelencia en nuestra oferta formativa y situar a nuestros alumno/as en el mejor escenario de oportunidades laborales y relaciones profesionales.



## ASOCIACIONES Y COLEGIOS PROFESIONALES

Las alianzas con asociaciones, colegios profesionales, etc. posibilitan el acceso a servicios y beneficios adicionales a nuestra comunidad de alumno/as.



## EMPRESAS Y DESPACHOS

Los acuerdos estratégicos con empresas y despachos de referencia nos permiten nutrir con un especial impacto todas las colaboraciones, publicaciones y eventos de INEAF. Constituyendo INEAF un cauce de puesta en común de experiencia.

CALIDAD

PRÁCTICO

ACTUALIZADO

Si desea conocer mejor nuestro Campus Virtual puede acceder como invitado al curso de demostración a través del siguiente enlace:

[alumnos.ineaf.es](http://alumnos.ineaf.es)

# campus virtual

En nuestro afán por adaptar el aprendizaje a la filosofía 3.0 y fomentar el empleo de los nuevos recursos tecnológicos en la empresa, **hemos desarrollado un Campus virtual (Plataforma Online para la Formación 3.0) exclusivo de última generación con un diseño funcional e innovador.**

Entre las herramientas disponibles encontrarás: servicio de tutorización, chat, mensajería y herramientas de estudio virtuales (ejemplos, actividades prácticas – de cálculo, reflexión, desarrollo, etc.-, vídeo-ejemplos y videotutoriales, además de “supercasos”, que abarcarán módulos completos y ofrecerán al alumnado una visión de conjunto sobre determinadas materias).

**El Campus Virtual permite establecer contacto directo con el equipo de tutorización a través del sistema de comunicación, permitiendo el intercambio de archivos y generando sinergias muy interesantes para el aprendizaje.**

El alumnado dispondrá de **acceso ilimitado a los contenidos** contando además con manuales impresos de los contenidos teóricos de cada módulo, que le servirán como apoyo para completar su formación.



En INEAF apostamos por tu formación y ofrecemos un **Programa de becas y ayudas al estudio**. Somos conscientes de la importancia de las ayudas al estudio como herramienta para garantizar la inclusión y permanencia en programas formativos que permitan la especialización y orientación laboral.

# BECAS

BECA DESEMPLEO, DISCAPACIDAD Y FAMILIA NUMEROSA	BECA ALUMNI	BECA EMPRENDE, GRUPO	BECA RECOMIENDA
<p>Documentación a aportar (desempleo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Justificante de encontrarse en situación de desempleo</li> </ul> <p>Documentación a aportar (discapacidad):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de discapacidad igual o superior al 33 %.</li> </ul> <p>Documentación a aportar (familia numerosa):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere el documento que acredita la situación de familia numerosa.</li> </ul>	<p>Documentación a aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No tienes que aportar nada. ¡Eres parte de INEAF!</li> </ul>	<p>Documentación a aportar (emprende):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar dado de alta como autónomo y contar con la última declaración-liquidación del IVA.</li> </ul> <p>Documentación a aportar (grupo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si sois tres o más personas, podréis disfrutar de esta beca.</li> </ul>	<p>Documentación a aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se requiere documentación, tan solo venir de parte de una persona que ha estudiado en INEAF previamente.</li> </ul>
20%	25%	15%	15%

Para más información puedes contactar con nosotros en el teléfono 958 050 207 y también en el siguiente correo electrónico: [formacion@ineaf.es](mailto:formacion@ineaf.es)

El Claustro Docente de INEAF será el encargado de analizar y estudiar cada una de las solicitudes, y en atención a los **méritos académicos y profesionales** de cada solicitante decidirá sobre la concesión de **beca**.

A photograph of three professionals (two men and one woman) sitting around a wooden conference table in a room with bookshelves. They are dressed in business attire. The man on the left is wearing glasses and a suit. The woman in the middle has curly hair and is wearing a pink top. The man on the right is wearing glasses and a suit. There are papers, a calculator, and a pen holder on the table.

"Preparamos profesionales con casos prácticos,  
llevando la realidad del mercado laboral a  
nuestros Cursos y Másteres"

# Claustro docente

Nuestro equipo docente está formado por Inspectores de Hacienda, Abogados, Economistas, Graduados Sociales, Consultores, ... Todos ellos profesionales y docentes en ejercicio, con contrastada experiencia, provenientes de diversos ámbitos de la vida empresarial que aportan aplicación práctica y directa de los contenidos objeto de estudio, contando además con amplia experiencia en impartir formación a través de las TICs.

Se ocupará además de resolver dudas al alumnado, aclarar cuestiones complejas y todas aquellas otras que puedan surgir durante la formación.

Si quieres saber más sobre nuestros docentes accede a la sección Claustro docente de nuestra web desde

[aquí](#)



# Temario

Master en **Derecho del Consumidor**



## PROGRAMA ACADEMICO

Módulo 1. La sociedad de consumo

Módulo 2. Derecho de los consumidores y usuarios (i)

Módulo 3. Derecho de los consumidores y usuarios (ii)

Módulo 4. Transparencia en la contratación con consumidores

Módulo 5. Aspectos legales de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados

Módulo 6. Derechos de los consumidores y usuarios: telefonía

Módulo 7. La actividad administrativa en la protección de los consumidores y usuarios

Módulo 8. Vías de reclamación para consumidores y usuarios

### Módulo 1.

#### La sociedad de consumo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1.

##### LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL MERCADO DE CONSUMO

1. Contextualización
2. Conceptualización de los Social Media
3. Características de los Social Media
4. Impacto de las redes sociales en el mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2.

##### FORMAS SOCIETARIAS

1. Tipos de empresas según su forma jurídica
2. Empresario individual
3. Comunidad de Bienes
4. Sociedad Comanditaria
5. Sociedad colectiva
6. Sociedad Cooperativa
7. Sociedad Limitada
8. Sociedad Anónima
9. Sociedad Laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3.

##### MARKETING EMPRESARIAL Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

1. El Marketing empresarial
2. Factores de influencia en el comportamiento del consumidor
3. Factores sociológicos de consumo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4.

##### EL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PUBLICIDAD

1. Consideraciones constitucionales
2. Fuentes del marketing digital
3. Las comunicaciones electrónicas en el comercio electrónico
4. La información y sus requisitos
5. Proteger la información y las comunicaciones
6. El régimen de responsabilidad
7. Marco legal y jurídico de la seguridad de la información
8. Bases de datos: cloud computing
9. Correo electrónico
10. Cookies
11. Objeto de la LSSI-CE ámbito de aplicación
12. Cumplimiento de la LSSI - CE
13. Infracciones y sanciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5.

##### CONTRATACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

1. Conceptualización de la contratación civil
2. Contratos civiles
3. El contrato mercantil

# Módulo 2.

## Derecho de los consumidores y usuarios (i)

### UNIDAD DIDÁCTICA 1.

#### LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: RÉGIMEN JURÍDICO

1. La protección de consumidores y usuarios
2. Los consumidores y usuarios en la constitución española
3. Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores
4. Ley sobre condiciones generales de la contratación
5. Texto refundido de la ley general de defensa de consumidores y usuarios. especial mención a otras regulaciones complementarias

### UNIDAD DIDÁCTICA 2.

#### CONCEPTOS PRINCIPALES Y DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. El concepto de consumidor
2. El empresario o profesional
3. Cláusula suelo y techo
4. Contrato de préstamo con garantía hipotecaria
5. Tarjeta de crédito (tarjeta revolving)
6. Cláusulas de intereses remuneratorios
7. Intereses moratorios
8. Impuestos y gastos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3.

#### INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LA CONTRATACIÓN CON CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. El derecho del consumidor contratante a la información precontractual
2. Cumplimiento de las premisas establecidas en el reglamento general de protección de datos (UE). Especial mención al deber de informar
3. Derechos de las personas respecto a sus datos personales
4. La fase precontractual en la contratación bancaria

### UNIDAD DIDÁCTICA 4.

#### GARANTÍAS Y DERECHOS POST-CONTRACTUALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. Garantías inherentes al consumidor
2. Análisis del derecho de desistimiento
3. Naturaleza jurídica del derecho de desistimiento
4. El derecho de desistimiento y otras figuras afines
5. Fundamento del derecho de desistimiento
6. El ejercicio del derecho de desistimiento
7. Efectos del derecho de desistimiento

### UNIDAD DIDÁCTICA 5.

#### TIPOS Y MODALIDADES CONTRACTUALES CELEBRADOS CON CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Introducción a los distintos tipos de contratos
2. Los contratos electrónicos
3. Contrato de crédito al consumo
4. Contrato de préstamo con garantía hipotecaria
5. El contrato de swap
6. Seguros de vida unitlinked
7. Participaciones preferentes
8. Crédito o tarjeta revolving
9. Depósitos estructurados

# Módulo 3.

## Derecho de los consumidores y usuarios (ii)

### UNIDAD DIDÁCTICA 1.

#### LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

1. El régimen general que regula el Código Civil
2. Productos defectuosos y servicios defectuosos
3. Delimitación objetiva: el concepto de producto y de servicio
4. Seguridad y responsabilidad: prevención y resarcimiento. Deber general de que los bienes y servicios sean seguros
5. Daños indemnizables o cubiertos por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
6. El sistema de responsabilidad en el TRLGDCU

### UNIDAD DIDÁCTICA 2.

#### LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y LOS MECANISMOS DE PAGO ELECTRÓNICO

1. Comercio electrónico: definición, tipos y actividades excluidas y con normativa especial
2. Marco general de la protección del consumidor en la contratación electrónica
3. Durante la compra. Oferta y aceptación
4. Medios de pago electrónico y protección del consumidor

### UNIDAD DIDÁCTICA 3.

#### LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LAS OPERACIONES INMOBILIARIAS

1. Introducción a la Contratación Inmobiliaria con Consumidores
2. Documentación Complementaria
3. Cláusulas abusivas en la contratación con consumidores y usuarios en el sector inmobiliario
4. Derechos del Consumidor en las Operaciones Inmobiliarias
5. Mecanismos de reclamación

### UNIDAD DIDÁCTICA 4.

#### RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES DE LA EDIFICACIÓN Y DE LOS API

1. Normativa aplicable y supuestos en que acontece
2. Determinación de la responsabilidad
3. Litisconsorcio pasivo
4. Las acciones de repetición, regreso y reembolso
5. La subrogación del agente pagador

### UNIDAD DIDÁCTICA 5.

#### LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESPECIAL MENCIÓN AL MENOR COMO CONSUMIDOR Y USUARIO

1. La Constitución española y la protección de los consumidores
2. Régimen jurídico de la defensa y protección del consumidor
3. Derechos básicos de los consumidores
4. El menor como consumidor de información y su protección en la diversa legislación
5. Contenido de los códigos de conducta para el marketing móvil dirigido a menores de edad

### UNIDAD DIDÁCTICA 6.

#### RESPONSABILIDAD PENAL Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. La Protección de los Consumidores y Usuarios en el Orden Penal
2. Los Delitos contra los Consumidores
3. El Delito de Publicidad falsa
4. El Delito de Facturación Ilícita
5. El Delito de Estafa de Inversión de Capital y Estafa de Crédito

# Módulo 4.

## Transparencia en la contratación con consumidores

### UNIDAD DIDÁCTICA 1.

#### CONDICIONES GENERAL DE CONTRATACIÓN

1. Las Condiciones Generales De La Contratación
2. Ámbito de Aplicación de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación
3. Ámbito de exclusión de la LCGC
4. Requisitos de incorporación de las Condiciones Generales de Contratación
5. El Control de Transparencia
6. Registro de las Condiciones Generales de Contratación

### UNIDAD DIDÁCTICA 2.

#### TRANSPARENCIA Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

1. Control de transparencia
2. Cláusulas abusivas
3. Práctica de la usura

### UNIDAD DIDÁCTICA 3.

#### PRODUCTOS BANCARIOS

1. Los contratos de créditos al consumo
2. Contratos bancarios
3. Normativa sobre la solvencia de las entidades de crédito
4. Protección de los usuarios bancarios
5. Tarjetas bancarias
6. Comisiones
7. Préstamos
8. Depósitos a plazos
9. Servicios de pago

### UNIDAD DIDÁCTICA 4.

#### PRODUCTOS FINANCIEROS

1. Derecho a la información
2. Tipos de productos financieros
3. Reclamaciones ante el Banco de España
4. Productos financieros complejos
5. Protección del consumidor

### UNIDAD DIDÁCTICA 5.

#### LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS

1. La ley de créditos inmobiliarios
2. Elementos del préstamo hipotecario y gastos derivados

### UNIDAD DIDÁCTICA 6.

#### EL VALOR DE LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN HIPOTECARIA

1. Antecedentes jurisprudenciales
2. La transparencia como principio válido de las condiciones generales en el coste del crédito en los préstamos de carácter hipotecario
3. Ámbito objetivo de la transparencia como deber
4. Magnitud del deber de transparencia: especial referencia al conocimiento del coste real del crédito
5. El vínculo existente entre la obligación de transparencia y las condiciones dispuestas en el ámbito legal sobre transparencia bancaria
6. Conexión entre la obligación de informar y la responsabilidad de informarse
7. Obligación de transparencia en consonancia con la seguridad jurídica
8. El juicio indeterminado acerca de la falta de transparencia y la generalización de la nulidad de las cláusulas suelo
9. Los contratos de crédito llevados a cabo por consumidores en bienes inmuebles de uso residencial
10. Los mecanismos contenidos en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario, para garantizar la transparencia material
11. El control de transparencia sobre información precontractual de cláusulas suelo enviada a través de e-mail

# Módulo 5.

Aspectos legales de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados

## UNIDAD DIDÁCTICA 1.

### VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS VINCULADOS

1. Contratación de servicios turísticos
2. Normativa sobre viajes combinados y servicios vinculados
3. Ámbito de aplicación subjetivo
4. Diferencias entre viaje combinado y servicios vinculados al viaje

## UNIDAD DIDÁCTICA 2.

### EL CONTRATO EN LOS VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

1. La obligación de información
2. Contenido del contrato
3. Modificaciones del contrato combinado antes del viaje
4. Precio e indemnización por daños y perjuicios
5. Garantías y servicios del viaje combinado

## UNIDAD DIDÁCTICA 3.

### TRANSPORTE AÉREO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Ámbito normativo
2. Personas intervinientes
3. El precio
4. El traslado de pasajeros
5. Derechos, obligaciones y cláusulas abusivas

## UNIDAD DIDÁCTICA 4.

### LA RECLAMACIÓN EN EL TRANSPORTE AÉREO

1. El plazo de prescripción para reclamar
2. Convenio de Montreal y Reglamento (CE)
3. Derecho a compensación
4. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

## UNIDAD DIDÁCTICA 5.

### AGENCIAS DE VIAJE Y ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS: CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Las agencias de viajes
2. La intermediación turística de las agencias de viaje
3. Información a proporcionar por las agencias de viaje a las personas usuarias
4. Responsabilidad contractual y seguro de responsabilidad civil
5. Recomendaciones sobre agencias de viajes
6. Los establecimientos hoteleros
7. Contratos y reservas en los establecimientos hoteleros
8. Recomendaciones a la hora de hacer una reserva

## UNIDAD DIDÁCTICA 6.

### INMUEBLES TURÍSTICOS: PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Apartamentos turísticos
2. Viviendas con fines turísticos
3. Aprovechamiento por turnos



# Módulo 6.

## Derechos de los consumidores y usuarios: telefonía

### UNIDAD DIDÁCTICA 1.

#### DERECHO DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

1. Regulación legal
2. Derechos específicos
3. Atención al cliente
4. Otros derechos recogidos por la ley de telecomunicaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 2.

#### PAQUETES DE VOZ Y DATOS: PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Altas y bajas
2. Cambio de operador
3. Facturación y pago
4. Reclamaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3.

#### LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS CON LA TELEFONÍA

1. Telefonía fija
2. Telefonía móvil

### UNIDAD DIDÁCTICA 4.

#### ACCESO A INTERNET

1. Los proveedores y el acceso a internet
2. Cambio de proveedor
3. Pago y condiciones del servicio

### UNIDAD DIDÁCTICA 5.

#### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. La protección de datos personales
2. Telefonía y tratamiento de datos personales

### UNIDAD DIDÁCTICA 6.

#### USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y RECOMENDACIONES PARA EL USUARIO

1. Derecho de acceso a los usuarios con discapacidad
2. Medidas a tomar por el usuario

# Módulo 7.

La actividad administrativa en la protección de los consumidores y usuarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 1.

### RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ACTIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN CONSUMO

1. Introducción
2. El Derecho Administrativo y los usuarios
3. Los servicios públicos y los usuarios
4. Régimen jurídico del vínculo existente entre usuario - administración
5. La coordinación y la cooperación de las políticas de consumo en las diferentes Administraciones Públicas
6. Los convenios de colaboración entre las asociaciones de consumidores y usuarios y las Administraciones Públicas
7. La protección del usuario
8. Obligaciones del usuario

## UNIDAD DIDÁCTICA 2.

### LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Referencia legislativa
2. Las reclamaciones en consumo
3. Cómo realizar una reclamación en consumo. Pasos para reclamar
4. Reclamaciones en sectores específicos
5. Las reclamaciones de consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía

## UNIDAD DIDÁCTICA 3.

### EL EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

1. Evolución de la potestad sancionadora de la Administración
2. Concepto y clases de sanciones administrativas
3. Principios que informan el ejercicio de la potestad sancionadora
4. La prescripción y otras causas de extinción de la responsabilidad
5. Medidas sancionadoras: especial referencia a la multa
6. El procedimiento sancionador en materia de consumo

## UNIDAD DIDÁCTICA 4.

### LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN RÉGIMEN DE CONCESIÓN

1. Antecedentes a la Concesión Administrativa
2. La Concesión Demanial y la Concesión de Servicio Público
3. La Concesión de Obra y Concesión de Servicio Público
4. La Concesión Industrial y Comercial
5. La Concesión de Obras y de Servicios en la nueva Ley de Contratos del Sector Público

## UNIDAD DIDÁCTICA 5.

### LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN MATERIA DE CONSUMO

1. La Administración electrónica
2. La evolución de la Administración Electrónica en España
3. Los consumidores y la Administración Electrónica
4. Instrumentos y servicios básicos de la Administración Electrónica
5. Servicios ofrecidos al consumidor a través de la Administración Electrónica

# Módulo 8.

Vías de reclamación para consumidores y usuarios

## UNIDAD DIDÁCTICA 1.

### LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS: EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1. Marco legal
2. Peculiaridades del arbitraje de consumo
3. Ámbito de aplicación
4. Las Juntas arbitrales
5. El convenio arbitral
6. El procedimiento
7. El colegio arbitral: Los árbitros
8. El laudo arbitral

## UNIDAD DIDÁCTICA 2.

### LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

1. Los principios de eficacia, libertad, equidad, transparencia y legalidad normativa
2. La mediación en consumo. Aspectos reseñables
3. Gratuidad
4. La mediación extrajudicial y su compatibilidad con el Derecho a una tutela judicial efectiva

## UNIDAD DIDÁCTICA 3.

### ACCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA DE RECLAMACIÓN

1. Definiciones y aspectos más relevantes para el estudio de la materia
2. Marco legal de las acciones individuales y colectivas en materia de consumo
3. Legitimación activa
4. Eficacia ultra partes de las sentencias dictadas en los litigios en que se ejercitan las acciones colectivas
5. Efectos de la sentencia estimatoria dictada en un proceso en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación (cláusula suelo) respecto de los procesos sobre acciones individuales
6. Efectos de la sentencias estimatoria y desestimatoria dictada en un proceso en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación (cláusula suelo) respecto de los procesos sobre acciones individuales y sobre otras acciones colectivas respecto a la misma cláusula
7. Prescripción

## UNIDAD DIDÁCTICA 4.

### MEDIDAS CAUTELARES

1. La adopción de medidas cautelares en el ámbito del comercio electrónico
2. Las medidas cautelares en el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los intereses de los consumidores
3. La adopción de medidas con carácter preventivo en caso de riesgo para la seguridad
4. Medidas con carácter provisional

## UNIDAD DIDÁCTICA 5.

### LA INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO FISCAL EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Análisis de la legislación aplicable
2. La legitimación del Ministerio Fiscal en los procedimientos que afecten a Consumidores y Usuarios
3. La intervención en la defensa de los consumidores y usuarios hipotecarios sin recursos
4. La Coordinación de las Oficinas de Defensa de la Vivienda con el Ministerio Fiscal
5. La intervención sobrevenida del Ministerio Fiscal

# www.ineaf.es



**INEAF BUSINESS SCHOOL**

958 050 207 · [formacion@ineaf.es](mailto:formacion@ineaf.es)

