

Máster en Legislación y Protección del Consumidor



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Legislación y Protección del Consumidor



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación de Máster en Legislación y Protección del Consumidor con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Extranjería, Categoría Profesional del Consejo Presidencial Social de la UNEDCO (Barr. Piedad 1044)

Descripción

El Máster en Legislación y Protección del Consumidor se presenta como una respuesta esencial en un mundo donde la protección de los derechos del consumidor cobra cada vez más relevancia. Con el crecimiento del comercio electrónico y la complejidad de las transacciones comerciales, existe una creciente demanda de expertos en derecho del consumidor. Este máster te ofrece una formación integral en aspectos clave como la responsabilidad por productos defectuosos, la protección en operaciones inmobiliarias y la transparencia en la contratación, entre otros. Adquirirás habilidades para interpretar y aplicar normativas, permitiéndote asesorar con eficacia en temas como viajes combinados o telecomunicaciones. La modalidad online te permite flexibilidad, permitiéndote estudiar desde cualquier lugar mientras te preparas para un sector en constante expansión. Únete a esta formación y sitúate a la vanguardia de la protección del consumidor.

Objetivos

'- Comprender la influencia de los medios en el comportamiento del consumidor. - Identificar formas societarias y su impacto en la protección del consumidor. - Analizar el régimen jurídico de la publicidad en diferentes contextos. - Evaluar garantías y derechos post-contractuales, incluyendo el desistimiento. - Reconocer responsabilidades en productos defectuosos y protección inmobiliaria. - Interpretar condiciones generales y transparencia en la contratación. - Examinar la protección de datos y derechos en telecomunicaciones.

Para qué te prepara

El Máster en Legislación y Protección del Consumidor está dirigido a profesionales del ámbito jurídico, empresarial y de la administración que buscan profundizar en la normativa de protección al consumidor. Ideal para abogados, economistas y gestores que desean actualizarse en temas como contratación, publicidad, derechos y garantías del consumidor, así como en la resolución de conflictos.

A quién va dirigido

El Máster en Legislación y Protección del Consumidor te prepara para enfrentar desafíos complejos en el ámbito del consumo. Al finalizar, podrás asesorar sobre el régimen jurídico de la publicidad, identificar cláusulas abusivas en contratos, y gestionar reclamaciones en servicios como telecomunicaciones y viajes. También podrás aplicar mecanismos para proteger a los consumidores en pagos electrónicos y operaciones inmobiliarias, asegurando sus derechos y garantías de manera efectiva.

Salidas laborales

'- Consultor en protección al consumidor en empresas y organizaciones - Asesor legal en agencias de publicidad y marketing - Especialista en derechos de los consumidores en bufetes de abogados - Responsable de cumplimiento normativo en empresas de telecomunicaciones - Gestor de reclamaciones en el sector de viajes y turismo - Experto en mediación y resolución de conflictos de consumo

TEMARIO

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

