

Plan de Acción Tutorial (PAT) Curso 2025-2026

Grado:	GRADO EN DERECHO
Asignatura:	DERECHO DEL CONSUMO
Código:	66014073
Tutor/a	RUBÉN SANTAMARÍA CABANAS
E-mail:	rubsantamaria@zamora.uned.es

Equipo Docente (Sede Central)	
Nombre	E-mail
MARÍA FERNANDA MORETÓN SANZ (Coordinadora)	fmoreton@der.uned.es
ENCARNACION ABAD ARENAS	eabad@der.uned.es
ESTHER ALBA FERRE	estalba@der.uned.es
ALEJANDRO ZORNOZA SOMOLINOS	Alejandro.zornoza@der.uned.es

1. Introducción

Nuestra asignatura *Derecho del Consumo* abarca, como su nombre indica, un conjunto de materias relativas a la noción de Consumidor y Usuario, su régimen normativo de protección y defensa, las asociaciones de consumidores, el arbitraje de consumo, entre otras tantas. Su estudio lo abordamos desde la *perspectiva de los consumidores de bienes y los usuarios de servicios*, en el entendido de que se trata de sujetos físicos individuales o personas jurídicas, que actúan fuera del ámbito de cualquier actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. En esta noción, también hemos de detenernos en los denominados "consumidores vulnerables" fruto del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero.

Por tanto, *el Consumo y su Derecho*, es una realidad tan pujante, que nos envuelve por completo. Así, si a lo visualizamos, imaginándonos la tarea de redacción de esta guía: incluye el teclado que uso para escribir, el tóner de mi impresora, el café con leche que tengo a mi lado y su bonita taza recién salida del lavavajillas (uso abrillantador, pastillas y un ambientador dentro del electrodoméstico), la medicación prescrita por el médico y dispensada por los profesionales farmacéuticos y que he ido a recoger hace una hora y media; es más, aprovechando internet, mientras trabajo en día no lectivo... he abierto tres pestañas más en el navegador, una para hacer la compra de comestibles, otra para planificar un viaje que voy a realizar en cuanto pueda y alquilar una furgoneta porque voy a llevar unos muebles

a una hermana, o en la tercera pestaña del navegador estoy comprobando cómo fluctúan los precios de los créditos hipotecarios. Y atención porque en el móvil se están descargando nuevas versiones. Y esperemos que no se corrompan los datos... Pero volvamos a la mesa de trabajo, que aquí están mis gafas, la silla ergonómica que con tanto cuidado elegí, etc.

Es nuestra total y completa realidad. De ahí que *no podamos calificar si es Derecho civil o solo procesal o solo mercantil o solo administrativo sancionador o solo contractual o....*; tenemos la suerte de estar ante una materia transversal, con entidad propia. De modo que nos conviene aprender cuáles son nuestros derechos como sujetos que ostentamos dicha condición de consumidores de bienes y/o usuarios de servicios, y cómo defenderlos si fuesen conculcados. Por tanto, *práctica y textos legales, textos legales y libros*, tienen que formar nuestra inescindible realidad formativa y académica, con una finalidad básica: *saber manejar las normas aplicables, para solventar los supuestos de hecho y tutelar nuestros derechos básicos*.

Es cierto que lograr una protección completa e integral de los consumidores y usuarios no es tarea sencilla, ya que, como hemos constatado, el ámbito del consumo es de una extraordinaria amplitud y complejidad. Semejante pluralidad recogida, en principio, en una norma de carácter general como es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en constante actualización, desde su aprobación hasta el momento de redactar estas líneas, diecisiete modificaciones muy profundas al ritmo de casi dos por año). Además, vamos a manejar otros textos legislativos complementarios, toda vez que, aunque el mencionado Real Decreto Legislativo 1/2007 sea fundamental, lo cierto, es que no es el único que nos permitirá salvaguardar nuestros derechos. De hecho, el elemento primordial ya lo contempló la Constitución en su artículo 51. Por cierto, no hay duda, la protección de los consumidores y usuarios es un principio general de derecho. Por tanto, el Texto refundido es esencial, si bien no es todo el Derecho del consumo, sí es buena parte de él, pero no es, al estilo de otros países de nuestro entorno, el Código de Derecho del consumo.

Por tanto, si afecta a las relaciones entre consumidores y usuarios y *empresarios*, tendremos en cuenta que a los efectos de lo dispuesto del Texto de 2007 actualizado "se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".

Una observación importante: *esta guía es idéntica para el alumnado que curse la asignatura en el Grado de Derecho y para los estudiantes del Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas (y quizás los de ADE)*. En ambos casos los créditos ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System o Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos) ascienden a 6, teniendo en cuenta que, como advierte el RD 1125/2003 "Los créditos ECTS representan el volumen de trabajo del estudiante para conseguir los objetivos del programa de estudios, objetivos que deben ser especificados preferiblemente en términos de resultados del aprendizaje y de competencias que han de ser adquiridas". La particularidad es que la evaluación continua "puede" representar hasta el 30 por ciento (ponderado) de la

calificación. Más adelante profundizaremos las cuestiones relativas a la metodología y evaluación.

Hay que añadir que en el GRADO EN DERECHO esta materia está en cuarto curso, Segundo Semestre y tiene carácter de Optativa. En el caso del GRADO EN CIENCIAS JURÍDICAS DE LA ADMINISTRACIÓN, también está en cuarto curso y en su Segundo Semestre, si bien con el carácter de Obligatoria. Compartiremos estilos de aprendizaje y metodología, teniendo en cuenta y sumando los perfiles académicos de los dos grupos de estudiantes de los dos Grados.

2. Objetivo de la Tutoría

- Resolver las dudas que a los alumnos puedan planteárseles a lo largo del estudio de la asignatura.
- Prestar apoyo sobre métodos y técnicas para el estudio, comprensión y afianzamiento de conceptos básicos y materias imprescindibles para el estudio y aprovechamiento de la asignatura.
- Explicar y sintetizar el contenido del manual de estudio para un correcto y provechoso desarrollo de la asignatura.
- Prestar apoyo para la preparación y desarrollo adecuado y provechoso tanto de la prueba de evaluación continua como de las pruebas presenciales.

3. Desarrollo Temporal de los Contenidos/ Actividades

Fecha Tutoría	Desarrollo Temático
10 de febrero	Introducción a la asignatura de Derecho de Consumo.
24 de febrero	Conceptos básicos. La protección de los Consumidores y Usuarios. La legislación española sobre defensa de los Consumidores
3 de marzo	Noción de Consumidor
10 de marzo	Contratación y Consumidores

17 de marzo	La formación de los contratos en general
24 de marzo	La información contractual
7 de abril	Contenido contractual e integración de la publicidad
14 de abril	Las condiciones generales de la contratación.
21 de abril	Compraventa y Arrendamiento de Viviendas
28 de abril	Contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil. Los viajes combinados y la protección del turismo
5 de mayo	La responsabilidad civil por productos defectuosos
12 de mayo	El acceso de los consumidores a la justicia
19 de mayo	El sistema arbitral de consumo

4. Actividades Prácticas / Pruebas de Evaluación Continua (PEC)

PEC: PRUEBA DE EVALUACION CONTINUA

VERDADERO O FALSO: La prueba de evaluación continua, consiste en la realización a través del icono cuestionario, CINCO preguntas V o F, extraídas de los casos prácticos que hayamos ventilado en la Plataforma ALF

TEMARIO: Podrá ser objeto de pregunta, cualquiera de los capítulos del temario, y de los casos que hayamos planteado en ALF, ya que las realizarán en su domicilio, centro de trabajo o el lugar que les resulte oportuno y posible, con todos los materiales a su disposición.

RESULTADOS: Al día siguiente, salvo error o problema de la aplicación se publicará el solucionario, y de este modo y de forma automática, el alumnado conocerá su calificación.

FECHA PREVISTA: Salvo indicación en contrario, comunicada en la Plataforma educativa Alf y a través de noticias vía correo UNED (recuerden que deben redireccionarse sus correos UNED al privado o al contrario) recibirán los cambios que se puedan producir. A la vista de fechas y calendarios la prueba está prevista, aproximadamente, para el 9 de mayo de 2026. TENDREMOS QUE CONFIRMARLO.

INSTRUCCIONES

Una vez acceda al cuestionario a través del icono CUESTIONARIO, que solo se activará ese día (a principios de mayo) dispone de un único intento para resolver las preguntas en un tiempo máximo de 45 minutos. Es decir, no se puede "entrar" hacer dos preguntas, dejar la aplicación y volver a las cuatro horas. Por tanto, una vez acceda al cuestionario hay que hacerlas "del tirón" en el tiempo previsto desde que haya accedido. Marque la respuesta que usted considere correcta.

Puede utilizar todos los materiales que tenga por conveniente.

La realización de esta prueba es personalísima e individual, estando prohibida la realización conjunta o la utilización de las soluciones ajenas. El estudiante que acceda a las tareas se compromete a seguir la totalidad de las indicaciones.

CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN:

- 1.- En total son cinco preguntas y cada pregunta tendrá una única respuesta verdadera o la más correcta.
- 2.- No penalizan los errores.
- 3.- Las calificaciones corresponderán a un valor de 2 puntos por cada pregunta respondida correctamente.
- 4.- La prueba de evaluación continua supone, como máximo, el 30 % de la calificación final, mientras que el 70 % restante lo conforma la prueba presencial. Por tanto, podrá obtener hasta un máximo de 5 puntos, que se sumará al 70% de la nota obtenida en la prueba presencial, siempre y cuando haya superado la prueba presencial con una nota mínima de un 5 sobre 10 puntos. Es decir, para poder sumar la nota de las PRECS deberá haber aprobado el examen presencial. Con un examen presencial con una nota inferior a cinco en ningún caso podrá aprobar la asignatura.
- 5.- La calificación de la PEC, se reserva para septiembre, es decir, puede realizar la PEC en mayo, y no examinarse de las pruebas presenciales, o si no aprueba el examen presencial de mayo/junio, la calificación de la PEC, se la reservaremos. Por tanto, solo hay una PEC en mayo, y NO hay PEC distinta para septiembre.

La realización voluntaria de las pruebas de evaluación continua (PEC) permite comprobar la adquisición de competencias prácticas y ofrece la posibilidad de mejorar la calificación final (siempre que se obtenga un aprobado en la prueba presencial) y/o afianzar/desarrollar algunos conocimientos adquiridos (autoevaluación). El vínculo de las **PEC estará a disposición de todos los estudiantes en el curso virtual (plataforma Ag) aproximadamente hacia el 9 de mayo**; en él se explica cómo se puede utilizar en sus dos modalidades (complemento a la calificación y autoevaluación).

Complementariamente, los estudiantes tendrán la oportunidad de participar en foros de debate sobre cuestiones que formen parte de la agenda política del momento. Estos foros se propondrán y desarrollarán periódicamente y bajo la organización y supervisión del equipo docente en la plataforma Alf.

Para tener en cuenta el sistema de evaluación continua, el equipo docente pone a su disposición dos sistemas de evaluación: uno de ellos estará formado por la suma de la calificación de las pruebas de evaluación continua más la calificación obtenida en el examen presencial.

El otro sistema es aquel en que el estudiante se programa su estudio con el objetivo único del examen presencial, sin necesidad de realizar los ejercicios de evaluación continua y pudiendo con este sistema obtener la máxima calificación.

5. Enlaces web de interés

- Organización de Consumidores y Usuarios

www.ocu.org

- Unión Europea:

www.europa.eu

- Confederación Española de Organizaciones Empresariales:

www.ceoe.es

- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa:

www.cepyme.es

Para estar al día de las novedades legislativas y base de datos en la materia:

- Noticias Jurídicas

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/

- BOE

<https://www.boe.es/>

Buscador de Jurisprudencia en la materia:

- Centro de Documentación Judicial

<http://www.poderjudicial.es/search/index.jsp>

6. Contacto con el Tutor/a

Email: rubsantamaria@zamora.uned.es

Teléfonos:

- Fijo: 980 53 34 78

- Móvil: 618 02 18 36

7. Método de resolución de dudas del contenido de las tutorías

Las dudas que pudieran surgir a los alumnos podrán efectuarse y se resolverán bien en horario de tutoría presencial o telemática, todos los martes lectivos de 20 a 21 horas en el Aula 2.12 del Centro Asociado de Zamora, bien en el plazo más breve posible a través del foro específico del Grupo de Zona Noroeste en la plataforma Ágora, o bien a través del correo electrónico: rubsantamaria@zamora.uned.es

8. Prueba presencial

Fechas: El estudiante se presentará a la prueba presencial en la fecha señalada en el calendario de exámenes. Recuerde que en mayo-junio en los exámenes dentro del territorio nacional, podrá presentarse *a una semana o a otra, en ningún caso a las dos semanas. Planifíquese con las otras asignaturas* de las que se vaya a examinar para que no tenga que realizar dos exámenes en un mismo día, ya que suele ser agotador además de desaconsejable por otros motivos.

También procure hacer un repaso final el día anterior y “descansar” los conocimientos evitando los repasos de última hora.

El alumnado que se examine en el extranjero dispone de un régimen diferenciando con una única semana y caso de que le coincidan el mismo día y a la misma hora dos o más disciplinas, podrán hacer uso de la convocatoria de reserva. El alumnado en Centros Penitenciarios tiene también su régimen propio.

En cuanto a la convocatoria de septiembre, se podrá presentar cualquier estudiante que o no haya superado por los motivos que sea la asignatura o no se haya presentado en mayo/junio. No resulta posible presentarse para subir nota. En septiembre en todo caso solo hay una semana de exámenes. Si le coinciden dos o más materias a la misma hora y día

comuníquelo el primer día de la semana de exámenes para así poder tener la autorización y el examen preparado.

El tipo de examen: En las pruebas presenciales, el será tipo test, con 20 preguntas y una hora para su respuesta. El enunciado de cada pregunta, se formulará según alguno de los aspectos contemplados en el Texto Refundido.

Material . El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, SOLO EL TEXTO PUBLICADO POR EL BOE VERSIÓN CONSOLIDADA.NO textos comentados, ni Libros ni ningún otro material

El tiempo y el lugar: Dispondrá de *una hora* para la realización de la prueba presencial; para lo que les rogamos que comprueben las fechas de exámenes en la guía del curso y en la web de la Universidad. Se podrán examinar en su Centro asociado, por lo que deben ponerse en contacto con él para que les indiquen el lugar exacto de realización de la prueba. En todo caso, si necesita examinarse en otro Centro Asociado, debe comunicarlo en principio a su Centro de matrícula, para que en el lugar donde vaya a realizar su examen, puedan tener en cuenta la presencia de otros estudiantes y prever así las mejores condiciones de realización de los exámenes.

Los criterios evaluadores son los siguientes:

Los errores no penalizan

Cada pregunta, tendrá tres opciones a responder la más correcta

Cada pregunta tiene un valor de 0.5

9. Bibliografía recomendada por el tutor

Ha sido común, la recomendación como bibliografía básica la del Catedrático jubilado: CARLOS LASARTE ALVAREZ: *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, última edición, (Editorial Dykinson)

Como no he tenido ocasión de comprobar el grado y profundidad de la actualización del texto, en su defecto, buscaríamos alguna forma de sustituir las deficiencias subrayadas por el alumnado en las ediciones y cursos anteriores. En mi caso y como les digo, al día de hoy no tengo ni siquiera el índice de las ingentes actualizaciones que deberían realizar, corrección de erratas, desactualizaciones así como la confusa reiteración a la Ley del año 1984, norma totalmente derogada.

En este extremo estén atentos a las novedades que se produzcan y que les indicaremos en la plataforma educativa. De ahí que se vayan a examinar con el Texto Refundido de la Ley de

Consumidores, en la edición consolidada del BOE, de modo tal que ahí está la esencia de la materia, sin perjuicio de que el Manual pueda servir de base formativa adicional

Imprescindible manejar una Constitución así como el Texto Refundido de consumidores y usuarios, totalmente actualizados, si bien esta normativa será proporcionada a través del propio curso virtual.

Como lo fundamental es el manejo del Texto Refundido, recuerden que como Universitarios UNED tienen acceso a varias bases de datos, que actualizan jurisprudencia o que como la de Tirant lo Blanch, incluyen los Comentarios dirigidos por la Profesora Ana Cañizares.

Otros textos de interés, que no están incluidos en las bases de datos, salvo que lo hayan hecho en la Base de datos de Aranzadi, es el Manual de Derecho del Consumo, dirigido por el Prof. Angel Carrasco Perera.

Les recomendamos otros textos de especial interés, como el de JOAN CUADRADO SOLER: El consumidor medio, el consumidor vulnerable y la letra pequeña en los contratos de adhesión. Publicado por la editorial Sínderesis El autor es abogado y doctorado en la materia.

También pueden manejar del mismo autor y publicada en la editorial Dykinson, el texto sobre el Registro de las Condiciones Generales de los contratos.