



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Máster en Derecho del Consumidor





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos INEAF

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por  
las que  
elegir Ineaf

7 | Financiación  
y Becas

8 | Métodos de  
pago

9 | Programa  
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS INEAF

---

INEAF es una institución especializada en **formación online fiscal y jurídica**. El primer nivel de nuestro claustro y un catálogo formativo en constante actualización nos hacen convertirnos en una de las principales instituciones online del sector.

Los profesionales en activo y recién graduados reciben de INEAF una alta cualificación que se dirige a la formación de especialistas que se integren en el mercado laboral o mejoren su posición en este. Para ello, empleamos **programas formativos prácticos y flexibles con los que los estudiantes podrán compaginar el estudio con su vida personal y profesional**. Un modelo de formación que otorga todo el protagonismo al estudiante.

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

[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



Fórmate, crece, desafía lo convencional,  
**Elige INEAF**



**QS, sello de excelencia académica**

INEAF: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INEAF

---

La empresa **INEAF** ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias a sus programas formativos y flexibles, así como un modelo de formación en el que el alumno es el protagonista.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean indicadores como la reputación online y offline, la calidad de la institución, el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## BY EDUCA EDTECH

---

INEAF 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

---



Ver en la web



# 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.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INEAF

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años** de experiencia
- ✓ Más de **300.000** alumnos ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en INEAF.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, INEAF cuenta con un equipo humano formado por más de **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

INEAF cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Máster en Derecho del Consumidor



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

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."

### Descripción

---

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.

### Objetivos

---

- Dotar al alumnado de los conocimientos pormenorizados del derecho de consumo en distintos ámbitos.
- Analizar los aspectos legales que van a estar presentes en materia de consumidores y usuarios.
- Dominar los aspectos esenciales para reclamar que amparan a los consumidores.
- Conocer las condiciones generales de contratación para poder resolver litigios con soltura.

[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

- Conocer los distintos tipos de cláusulas abusivas en atención al área en el que nos encontremos.
- Saber transmitir los aspectos estudiados y llevarlos a la práctica con seguridad.

## A quién va dirigido

---

El Master en Derecho de los Consumidores está pensado para todos aquellos profesionales del área jurídica o empresarial que quieran ampliar su ámbito profesional, o deseen profundizar en las novedades constantes que surgen en el ámbito de los consumidores. También se dirige a cualquier persona que quiera saber cómo defender sus derechos ante cualquier litigio con una empresa.

## Para qué te prepara

---

Con el Master en Derecho de los Consumidores podrás contar con la perspectiva legal que afecta a cualquier operación con los consumidores y usuarios antes de decidir iniciar, por ejemplo, alguna campaña de marketing. Además, podrás dominar la materia a nivel legal, económico y social con conocimiento expreso de la disciplina del mercado desde el punto de vista del consumo como actividad profesional.

## Salidas laborales

---

De entre las salidas profesionales que se destacan en este Master en Derecho de los Consumidores se encuentran la asesoría jurídica o mediación de conflictos, el trabajar como responsable de atención al consumidor en una empresa privada, asesorar al emprendedor o adquirir un mayor conocimiento de cara a un puesto en la administración pública, etc.

[Ver en la web](#)

## 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

[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

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

Ver en la web

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

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

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

[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

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

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

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

## Solicita información sin compromiso

**iMatricularme ya!**

### Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



By  
**EDUCA EDTECH**  
Group