



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN DERECHO
SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA
PROGRAMA DE ASIGNATURA



SEMESTRE: 9º ó 10º

Sistema de Defensa de los Derechos de los
Usuarios y Consumidores

CLAVE:

MODALIDAD	CARÁCTER	TIPO	HORAS AL SEMESTRE	HORAS SEMANA	HORAS TEÓRICAS	HORAS PRÁCTICAS	CRÉDITOS
Taller	Optativa	Práctica	64	4	0	4	4

ETAPA DE FORMACIÓN	Profesionalizante
CAMPO DE CONOCIMIENTO	Optativas Multidisciplinarias

SERIACIÓN	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)	Obligatoria ()	Indicativa ()
SERIACIÓN ANTECEDENTE	Ninguna			
SERIACIÓN SUBSECUENTE	Ninguna			

Introducción al programa: La presente asignatura tiene como eje analizar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos, así como los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios, analizarán los diversos medios de resolución de conflictos creados dentro del ámbito del Poder Ejecutivo, para brindar justicia pronta y expedita en favor de usuarios y consumidores por medio de instancias alternas a las judiciales, a efecto de aplicarlas en la práctica jurídica profesional, conocer las atribuciones y facultades de los distintos órganos competentes en materia de derecho de protección al consumidor, de la misma manera distinguiremos los diversos actos jurídicos que se dan entre proveedor y consumidor, para posteriormente precisar los procedimientos de verificación del cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor, se conocerán los diversos procedimientos administrativos, el recurso de revisión como medio de defensa, así como la forma de substanciación del procedimiento administrativo, también se determinará el sistema de sanciones en materia de Derecho de Protección al Consumidor, identificando la acción colectiva como medio de defensa del consumidor, y por último se examinará la evolución de las instituciones del Derecho Administrativo, en términos de las reformas legislativas y criterios jurisprudenciales que hasta la fecha se hubieren emitido.

La forma de trabajo del Sistema Universidad Abierta en la FES Acatlán, está basada en el estudio autónomo a través del acompañamiento académico afectivo por parte del asesor y la mediación de los contenidos a través de diversos los materiales didácticos.

Objetivo general: El alumno analizará los diversos medios de resolución de conflictos creados dentro del ámbito del Poder Ejecutivo, para brindar justicia pronta y expedita en favor de usuarios y consumidores, por medio de instancias alternas a las Judiciales, a efecto de aplicarlas en la práctica jurídica profesional.

Índice Temático		Horas	
Unidad	Tema	Teóricas	Prácticas
1	Órganos competentes en materia de derecho de protección al consumidor	0	9
2	Actos jurídicos celebrados entre proveedor y consumidor	0	9
3	Procedimientos de comprobación de las normas en materia de protección al consumidor	0	9

4	Procedimientos administrativos	0	10
5	Sanciones	0	10
6	Acciones colectivas	0	10
7	Actualización, reformas y jurisprudencia	0	7
Total de horas:		0	64
Suma total de horas:		64	

Unidad 1. Órganos competentes en materia de derecho de protección al consumidor

Objetivo específico: El alumno comprenderá los órganos competentes en materia de Derecho de Protección al Consumidor, sus atribuciones y facultades.

- 1.1 La Secretaría de Economía.
- 1.2 La Procuraduría Federal del Consumidor.
- 1.3 Órganos Auxiliares.

Unidad 2. Actos jurídicos celebrados entre proveedor y consumidor

Objetivo específico: El alumno distinguirá los diversos actos jurídicos que se dan entre proveedor y consumidor.

- 2.1 Venta directa.
- 2.2 Venta a domicilio.
- 2.3 Venta mediata o indirecta.
- 2.4 La prestación de servicios.
- 2.5 Las operaciones de crédito.
- 2.6 Operaciones con inmuebles.
- 2.7 De las garantías.
- 2.8 Contratos de adhesión.
- 2.9 Incumplimiento.

Unidad 3. Procedimientos de comprobación de las normas en materia de protección al consumidor

Objetivo específico: El alumno precisará los procedimientos de verificación del cumplimiento de las normas en materia de Protección al Consumidor.

- 3.1 Vigilancia.
- 3.2 Visita de Inspección.
- 3.3 Denuncia por parte de los particulares.

Unidad 4. Procedimientos administrativos

Objetivo específico: El alumno conocerá los diversos procedimientos administrativos, el recurso de revisión como medio de defensa, así como la forma de substanciación del procedimiento administrativo.

- 4.1 La Reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
 - 4.1.1 Queja.
 - 4.1.2 Informe.
 - 4.1.3 Procedimiento Conciliatorio.
 - 4.1.4 Suscripción del convenio.
- 4.2 Procedimiento Arbitral.
 - 4.2.1 Arbitraje: en estricto derecho y en amigable composición.
 - 4.2.2 Arbitraje independiente (oneroso).
- 4.3 Ejecución de Convenios y Laudos.
- 4.4 Procedimientos por Infracción.
- 4.5 Recursos Administrativos.

Unidad 5. Sanciones

Objetivo específico: El alumno determinará el sistema de sanciones en materia de Derecho de Protección al Consumidor.

- 5.1 Multa.
- 5.2 Reincidencia.
- 5.3 Causas generadas de la sanción.
- 5.4 Facultad discrecional para la aplicación de la sanción.

Unidad 6. Acciones colectivas

Objetivo específico: El alumno identificará la acción colectiva como medio de defensa del consumidor.

- 6.1 Acciones Colectivas. Concepto.
- 6.2 Clasificación.
 - 6.2.1 Acción Difusa.
 - 6.2.2 Acción Colectiva en sentido estricto.
 - 6.2.3 Acción Individual Homogénea.
- 6.3 Legitimación Activa en la Acción Colectiva.
 - 6.3.1 La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.
 - 6.3.2 La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
 - 6.3.3 La Comisión Federal de Competencia.
 - 6.3.4 Las Asociaciones Civiles.
 - 6.3.5 Representación Común.
- 6.4 Procedimiento.
 - 6.4.1 Requisitos de forma de la demanda.
 - 6.4.2 Requisitos de Procedencia.
 - 6.4.3 Causales de Improcedencia.
 - 6.4.4 Adhesión a la acción.
 - 6.4.5 Audiencia Previa y de Conciliación.
 - 6.4.6 Etapa Probatoria y Sistema de Pruebas.
 - 6.4.6 Sentencia y sus efectos.
- 6.5 Medidas Precautorias.
- 6.6 Medios de Apremio.
- 6.7 Relación entre las Acciones Colectivas y Acciones Individuales.
- 6.8 Obligaciones de los Representantes.

Unidad 7. Actualización, reformas y jurisprudencia

Objetivo específico: El alumno examinará la evolución de las instituciones del Derecho Administrativo, en términos de las reformas legislativas y criterios jurisprudenciales que hasta la fecha se hubieren emitido.

- 7.1 Reformas Constitucionales.
- 7.2 Reformas a las Leyes.
- 7.3 Jurisprudencia.
- 7.4 Otras disposiciones administrativas.

Actividades de aprendizaje independiente

- Actividades de autoevaluación.
- Aplicación de los conocimientos en la solución de casos o problemas.
- Elaboración de glosarios.
- Elaboración de organizadores gráficos (mapas mentales, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, líneas de tiempo, etc.).
- Escritura de trabajos académicos (resumen, reporte, informe, proyecto, ensayo, demanda, sentencia, etc.).
- Identificación de conceptos, ideas, categorías, etc. en un texto.
- Investigación en centros de información y documentación, World Wide Web, archivos públicos y privados, fondos documentales, etc.
- Lectura de libros de texto, de consulta, artículos, manuales, etc.
- Realización de práctica profesional.
- Resolución de ejercicios o cuestionarios.

Trabajo colaborativo (discusiones guiadas en torno a un tema, comparación de puntos de vista, simulaciones y juegos, estudio de caso, etc.).
Visitas a instituciones públicas o privadas (museos, comunidades, juzgados, reclusorios, aduanas, etc.).

Actividades de asesoría y tutoría

Asesoría inicial para brindar orientaciones sobre la forma de trabajo, mecanismos de comunicación y criterios de acreditación.
Asesoría individual (presencial o mediada) para analizar y resolver dudas disciplinarias.
Asesoría grupal (presencial o mediada) para promover trabajo colaborativo.
Asesoría individual o grupal (presencial o mediada) para realizar adecuadamente actividades de aprendizaje.
Asesoría para la búsqueda, análisis y empleo de diversas fuentes de información.
Retroalimentación individual o grupal (presencial o mediada) del desempeño de los alumnos en las actividades de aprendizaje.
Orientaciones para fortalecer el aprendizaje independiente (para establecer un horario de trabajo independiente, para el trabajo individual, para elaborar trabajo colaborativo, para mejorar la comprensión de los textos sugeridos, etc.).
Orientaciones para promover el acompañamiento afectivo (motivación al alumno, determinación de jerarquías, elección de espacios propicios para el estudio, etc.).

Estrategias de enseñanza aprendizaje

Estrategias preinstruccionales:

Actividades de exploración (investigación).
Actividades de integración grupal.
Actividades introductorias.
Cuadros sinópticos.
Cuestionarios o actividades de diagnóstico.
Lluvia de ideas.
Mapas conceptuales.
Mapas mentales.
Organizadores previos.
Orientaciones para el aprendizaje independiente.

Estrategias coinstruccionales:

Actividades de abstracción de modelos: gráficos, ilustraciones, tablas, diagramas.
Actividades de análisis y razonamiento.
Actividades de síntesis.
Analogías y metáforas.
Discusión guiada.
Ejemplos de los procesos, ideas o conceptos presentados.
Ejercicios prácticos y problemas de aplicación.
Estructuras textuales.
Exámenes de preguntas tipo ensayo.
Exámenes objetivos.
Glosarios de términos.
Mapas mentales y redes semánticas.
Paráfrasis de contenidos complejos.
Pistas topográficas o discursivas.
Portafolio impreso o electrónico.
Preguntas intercaladas.
Presentación oral (presencial o mediada).
Recuperación de conocimientos previos, experiencias, actitudes y creencias.
Solución de problemas o situaciones.

Trabajo colaborativo basado en TIC (foros, blogs, wikis, chat, webquests).
Utilización de ambientes virtuales de simulación

Estrategias postinstruccionales:

Cuestionarios de autoevaluación.
Cuestionarios de reforzamiento.
Estrategias de repaso.
Exámenes de preguntas tipo ensayo.
Exámenes objetivos.
Mapas conceptuales.
Organizadores gráficos.
Recirculación de la información (repetición simple o acumulativa).
Resúmenes.
Retroalimentación.
Vinculación de los contenidos a situaciones de la vida cotidiana y profesional.

Materiales

Antología didáctica.
Apuntes del asesor.
Artículos especializados.
Guía de estudio.
Libro de texto.
Libro electrónico.
Paquete didáctico.
Plan de trabajo semestral.
Resúmenes.
Texto de auto estudio.

Recursos didácticos

Audios.
Aula virtual.
Chat.
Foro electrónico.
Graficadores.
Lecturas obligatorias.
Lista de correos.
Pizarrón, plumón.
Plataforma educativa.
Presentación multimedia.
Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación.
Sitios electrónicos.
Software específico.
Teléfono.
Trabajos de investigación.
Videoconferencias.
Videos.

Actividades de autoevaluación

Criterios sugeridos de evaluación

Actividades lúdicas	(√)	<ul style="list-style-type: none"> • El profesor establecerá los porcentajes respectivos de la evaluación parcial y final, siempre y cuando el porcentaje de la evaluación parcial sea mayor que la final. • La evaluación parcial estará constituida por actividades que promuevan el desarrollo de habilidades, destrezas y prácticas de aplicación de conocimientos teórico-metodológicos. • La evaluación parcial contemplará al menos dos actividades de evaluación prácticas o de aplicación de diferente naturaleza • Para que el alumno tenga derecho a la entrega del producto final (práctico o de aplicación) deberá haber presentado el 50% de las actividades de la evaluación parcial.
Frases encadenadas	(√)	
Llenar espacios en blanco	(√)	
Ordenación cronológica	(√)	
Preguntas objetivas (opción múltiple, falso o verdadero, emparejamiento, respuesta corta)	(√)	
Rúbricas	(√)	

Bibliografía básica:

- Aidi, Antonio y Eduardo Ferrer Mac-Gregor. (2003). *Procesos colectivos; la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en una perspectiva comparada*. México.: Porrúa.
- Castrejón García, Gabino Eduardo. (2002). *Derecho procesal administrativo*. México: Cárdenas Editores.
- _____. (2003). *Medios de defensa en materia administrativa y fiscal*. México: Cárdenas Editores..
- _____. (2000). *El derecho marcario y la propiedad industrial*. México: Cárdenas Editores.
- Fernández Ruiz, Jorge. (2001). *Derechos Humanos y Ombudsman en México*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- Polo, Eduardo. (2000). *Protección del contratante débil y condiciones generales de los contratos*. Madrid: Civitatis.
- Procuraduría Federal del Consumidor. (2011). *Disposiciones diversas en materia de la ley federal de protección al consumidor*. México: PFC.
- _____. (2011). *Reglamento y estatuto orgánico*. México: PFC.
- Sánchez Gómez, Narciso. (2003). *Primer curso de derecho administrativo*. México: Porrúa.
- Tron Petit, Jean Claude y Gabriel Ortiz. (2005). *La nulidad de los actos administrativos*. México: Porrúa.

Bibliografía complementaria:

- Corcuera Cabezut, Santiago. (2001). *Derecho constitucional y derecho internacional de los derechos humanos*. México: Oxford.
- Gorgón Francisco & Steele José. (2008). *Métodos alternativos de solución de conflictos* México: Oxford.
- Ovalle Favela, José. (2001). *Derechos del consumidor*. Ed. Cámara De Diputados, LVII Legislatura, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- _____. (2004). *Acciones populares y acciones para la tutela de los intereses colectivos*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

Cibergrafía:

biblio.juridicas.unam.mx
www.bibliojuridica.org
www.wdl.org/es/
www.latindex.org
www.badaj.org

Perfil Profesiográfico: Licenciado en Derecho, con experiencia profesional y actualización reciente en el área. Con experiencia docente y preferentemente estudios de posgrado.