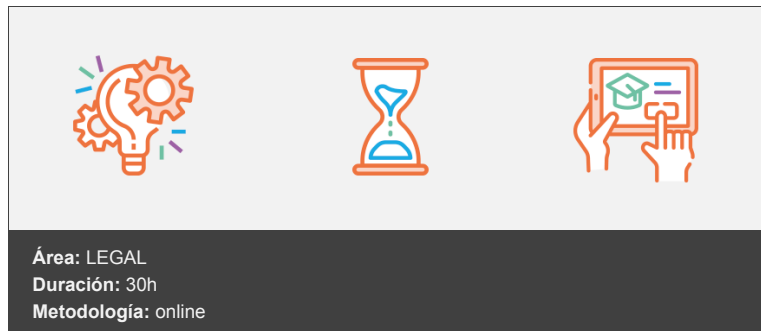


## Derechos y obligaciones del empresario en las ventas al consumidor



### Objetivos

Ser capaz de aplicar correctamente la normativa sobre los derechos de los consumidores en sus compras.

### Contenidos y estructura del curso

Definiciones generales

Consumidor o usuario

Consumidor vulnerable

Empresario

Productor

Producto

Proveedor

La responsabilidad del proveedor

Resumen

Definiciones específicas

Bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario

Compatibilidad

Contenido digital

Contrato complementario

Contrato de créditos vinculados

Contrato de compraventa o venta

Contrato de adhesión

Contrato de servicios

Contrato de servicios digitales, contrato de contenidos digitales y bienes con elementos digitales

Datos personales

Durabilidad

Establecimiento mercantil

Garantía comercial

Integración

Servicio digital

Servicio financiero

Soporte duradero

Subasta pública

Características de la subasta pública

Resumen

Contratos con los consumidores y usuarios

Ámbito de aplicación

Información previa al contrato

Contratos en general

Contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil

Contratos celebrados «en línea»

Vinculación de la oferta, promoción y publicidad

Contenido y limitaciones en el contrato

Confirmación del contrato

La entrega y el suministro

Resumen

Derecho de desistimiento en las compras presenciales

Concepto

Requisitos

Obligación de informar

En plazo

Sin formalidades

Consecuencias el ejercicio de desistimiento

Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario

Devolución de sumas percibidas por el empresario

Penalización por incumplimiento del empresario

El derecho de desistimiento en los contratos complementarios

Acción de nulidad o resolución

Resumen

Derecho de desistimiento en las compras a distancia y on line

El derecho de desistimiento

Excepciones al derecho de desistimiento

Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

Información sobre el derecho de desistimiento

Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento

Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento

Obligaciones

Derechos

Obligaciones y responsabilidad del consumidor en caso de desistimiento

Resumen

Cláusulas abusivas

Cláusulas no negociadas individualmente

Concepto de cláusulas abusivas

Nulidad de las cláusulas abusivas y subsistencia del contrato

Falta de transparencia

Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario

Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario

Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad

Derechos y obligaciones

De carácter económico

Cláusulas abusivas sobre garantías

Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato

Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable.

Resumen

La conformidad del bien o servicio con el contrato

Ámbito de aplicación

Conformidad de los productos con el contrato

Requisitos subjetivos para la conformidad

Requisitos objetivos para la conformidad

Instalación e integración incorrecta

Incompatibilidad de acciones

Resumen

Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor por falta de conformidad

Aspectos comunes

Puesta en conformidad: reparación y sustitución del producto

Reglas sobre la reparación y la sustitución

La reducción del precio y la resolución del contrato. Aspectos comunes

La resolución del contrato de bienes y servicios (no digitales)

La resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales

Resumen

Ejercicio de los derechos por el consumidor  
Plazo para la manifestación de la falta de conformidad  
Presunción iuris tantum a favor del consumidor  
Suspensión del cómputo de plazos  
Documentación justificativa  
Prescripción de la acción  
Acción contra el productor y de repetición  
Garantías comerciales y servicios postventa  
Reparación y servicios postventa  
Resumen

Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos. Disposiciones comunes  
Indemnización de daños  
Ámbito de protección  
Responsabilidad solidaria  
Retraso en el pago de la indemnización  
Resumen

Responsabilidad civil por productos defectuosos. Disposiciones específicas  
Principio general  
Concepto legal de producto  
Producto defectuoso  
La prueba  
Causas de exoneración de la responsabilidad  
Falta de puesta en circulación del producto por el fabricante  
Presunción de inexistencia del defecto en el momento de la puesta en circulación  
No fabricación o distribución con finalidad económica o en el marco de una actividad empresarial o profesional  
El defecto tiene su origen en el cumplimiento de normas imperativas  
Exoneración por riesgo de desarrollo  
No responsabilidad del productor que aporta una parte integrante de un producto final  
Límite de responsabilidad  
Prescripción de la acción  
Extinción de la responsabilidad  
Culpa del perjudicado  
Responsabilidad del proveedor  
Resumen

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

Blog de Critería



