



## Títol:

# Dret de consum: la protecció jurídica dels consumidors i usuaris

Anys acadèmics 2024-25

Professorat	Antonia Paniza Fullana
Departament	Dret Privat
Despatx	DA105
Edifici	Edifici G.M. Jovellanos
Telèfon	971 17 13 42
Correu electrònic	antonia.paniza@uib.es
Tutories	Divendres de les 15.00 a les 16:30 hrs.

## Resum:

Les noves formes de contractació han fet que, en ocasions, hi hagi cert desequilibri entre les dues parts contractuals, sent el consumidor la part dèbil d'aquesta relació. La publicitat, les ofertes contractuals, les condicions generals de la contractació, etc. fan que el consumidor necessiti una sèrie de mesures o regles específiques per evitar abusos i protegir-lo de determinades actuacions abusives per part d'algunes empreses o professionals. Tots tenim present, el tema de les clàusules bancàries abusives o abusos en qüestions de transport aeri, ben conegudes perquè la premsa s'ha fet ressò d'alguns d'aquests casos.

Per això, aquesta assignatura pretén presentar la normativa específica de protecció dels consumidors i les garanties que els dona, així com les formes de poder presentar reclamacions en els diferents àmbits. Es veuran també casos pràctics sobre les diferents qüestions que es plantegen.



En primer lloc, es donarà una visió general del que es denomina Dret de Consum, amb tota la normativa de diferents àmbits, remarcant la importància de les normes de la Unió Europea en aquesta matèria. Després s'aniran tractant àmbits específics: els dels viatges, la contractació a distància i electrònica, la contractació de productes bancaris i l'àmbit del productes defectuosos i les garanties. Es donarà així una visió completa de la protecció jurídica del consumidor.

**Durada:** 10 hores.

**Llengua vehicular:** Català.

### **Objectius:**

Els objectius d'aquesta assignatura són:

- Estudiar la protecció del consumidor des d'una perspectiva jurídica.
- Analitzar què diu la normativa i quines mesures proposa per a què no hi hagi abusos en la contractació de diferents béns o serveis quan una de les parts és consumidor o usuari. S'estudiarà la diferent normativa sobre la matèria tant, de caràcter general, europea, estatal i autonòmica, com la normativa aplicable a alguns sectors específics (viatges, transport aeri, contractació electrònica, etc.).
- Plantejar diferents casos pràctics sobre la matèria.
- Explicar els drets dels consumidors i la forma per a fer les reclamacions, fent especial referència a l'arbitratge de consum.

### **Continguts:**

- 1.- Una visió general del Dret de consum.
- 2.- Els nostres drets com a viatgers.
- 3.- Contractació a distància i contractació electrònica.
- 4.- Consumidors i serveis bancaris.
- 5.- Productes defectuosos i garanties.

### **Activitats:**

A més de l'assistència a classe, es realitzarà un treball en el que s'haurà d'analitzar algun punt dels que s'han tractat al curs, analitzant normativa o la jurisprudència sobre la matèria.



### **Criteris d'avaluació:**

Es valorarà la redacció, l'estructura del treball i, especialment, la fonamentació jurídica del tema tractat així com la seva adequació al programa de l'assignatura i a la perspectiva jurídica dels temes tractats.

### **Bibliografia de referència:**

- CARRASCO PERERA, A. (Dir.): *Manual de Derecho de Consumo*. Madrid, 2023.
- DÍAZ ALABART, S. (Dir.): *Manual de Derecho de Consumo*. Madrid, 2023.

### **Breu currículum:**

Catedràtica d'Universitat de Dret Civil i Magistrada Suplent de l'Audiència Provincial de les Illes Balears. Va ser vocal del Consell Assessor de Dret Civil Balear (2018-2023).

Entre les principals línies de recerca destaquen: la protecció dels consumidors en l'àmbit dels contractes a distància i la contractació electrònica, amb una especial referència al Dret del Turisme i les noves tecnologies; la responsabilitat civil sanitària; les relacions, paral·lelismes i convergències entre drets reals i successions; així com la protecció dels menors juntament amb el Dret família i, especialment, la filiació.

En l'àmbit de les línies de recerca esmentades s'han publicat cinc monografies: contractació a distància; constitució de servituds sense títol; usdefruit i fideïcomís; viatges combinats i serveis de viatge vinculats i filiació. Ha dirigit i coordinat altres dues monografies: "Noves fórmules de comercialització en línia de serveis turístics" i "Paquets dinàmics: problemes i solucions des d'una perspectiva internacional", aquestes en el marc del projecte de recerca del qual va ser investigadora principal. Ha escrit nombrosos articles en revistes jurídiques de reconegut prestigi i capítols de llibre, també en revistes o llibres d'àmbit internacional. Ha obtingut el premi *Gerald Heifetz Award 2022*, atorgat per IFTTA.

Ha participat com a investigadora en onze projectes de recerca no sols d'àmbit estatal sinó també europeu i ha estat IP d'un projecte R+D+I del Ministeri: 'Noves fórmules de comercialització en línia de serveis turístics: subsumpció en els tipus legals i distribució de responsabilitat', i ha obtingut i gestionat altres ajudes. A més, és membre del grup de recerca en Dret del Turisme de la UIB i membre del Consell del *International Forum of Travel and Tourism Advocates (IFTTA)*. És membre del Laboratori d'Aplicacions de la Intel·ligència Artificial de la UIB.

Ha participat com a ponent en nombrosos Congressos d'àmbit nacional i internacional, havent impartit ponències en fòrums especialitzats. Ha realitzat dues estades de recerca en la University of Oxford i ha organitzat workshops internacionals i Jornades per a transmetre els resultats de la recerca (entre ells, el IFTTA Europe



Workshop 2009). Ha format part de comitès científics i d'organització de Congressos i ha estat membre del Consell Científic Assessor de la Revista RODETUR. Membre del Consell de Redacció de la Revista General de Dret del Turisme.

Pel que fa a la docència, ha impartit classes en totes les assignatures troncal o obligatòries que conformen la matèria del Dret Civil i algunes optatives. A més aquesta docència s'ha ampliat a diferents màsters oficials en els quals ha impartit diferents assignatures: noves tecnologies i contractació electrònica, contractació turística i dret del menor i de la família. Té experiència en formació de postgrau a distància impartint matèries relatives al comerç electrònic, protecció dels consumidors, mitjans de pagament, publicitat i protecció de dades en cursos especialitzats. Ha elaborat materials docents, tant en les matèries citades com en altres temes del Dret Civil. A més, ha fet classe en cursos amb continguts altament especialitzats i ha dirigit i coordinat cursos en matèria de Dret de Consum i de Dret i Noves Tecnologies. Ha participat com a ponent en Jornades d'innovació docent i té publicacions sobre aquesta matèria.

En l'àmbit de la gestió, ha estat Secretària General de la Universitat de les Illes Balears (2017-2021). A més de secretària del Departament de Dret Privat de la UIB i subdirectora del Departament. D'altra banda, ha estat Subdirectora i Directora del Centre d'Estudis de Postgrau de la UIB i ara és Presidenta del Consell de la Fundació per a la promoció de la recerca Oriol-Urquijo.

Any acadèmic 2024-25