



# Masters Profesionales

Master en Consumo y Empresa



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

# Índice

Master en Consumo y Empresa

**1. Sobre Inesem**

**2. Master en Consumo y Empresa**

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

**3. Programa académico**

**4. Metodología de Enseñanza**

**5. ¿Porqué elegir Inesem?**

**6. Orientación**

**7. Financiación y Becas**

# SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



## Master en Consumo y Empresa



DURACIÓN	1500
PRECIO	1795 €
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

## Titulación Masters Profesionales

- Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. “Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad.”

# Resumen

¿Quieres estudiar en profundidad el mercado, el sistema empresarial y entender el comportamiento de los consumidores que lo sustentan? El master en Consumo y Empresa está pensado para todos aquellos que quieren aportar un valor añadido a su perfil profesional y acceder a los puestos que más cualificación requieren. A diferencia de otras formaciones específicas en el área de la gestión empresarial, cuyo eje principal es el económico, el Master de Consumo y Empresa de INESEM, pone como foco al consumidor, su comportamiento y sus posibles conflictos frente a las grandes empresas. Además, con el plan de formación más empleo de INESEM Business School te asegurarás el éxito profesional.

## A quién va dirigido

Esta formación especializada en consumo, empresa y sociedad va dirigida a cualquier estudiante de la rama de las Ciencias Sociales, o profesionales de este ámbito que quieran especializarse en todo lo que atañe a los principales factores que rigen nuestro sistema: las empresas y los consumidores. El master en Consumo y Empresa también es perfecto para todo el que tenga idea de emprender su propio proyecto.

# Objetivos

Con el Masters Profesionales **Master en Consumo y Empresa** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Comprender el contexto y el funcionamiento del actual sistema de mercado
- Estudiar como las empresas interactúan en el mercado global y principales leyes a las que están sujetas
- Analizar cómo influye la evolución del mercado en los consumidores, y por tanto, en la sociedad.
- Dominar la normativa, aspectos administrativos y vías de reclamación que amparan los derechos del consumidor.
- Estar preparado para resolver litigios entre consumidor y empresa.
- Conocer las condiciones generales de contratación y cláusulas suelo para el desarrollo de la actividad empresarial.





¿Y, después?

### Para qué te prepara

El Master en Consumo y Empresa tiene por objetivo principal capacitar al alumno en la resolución de conflictos relacionados con los consumidores, orientar a las empresas en su relación con éstos y entender la comunicación en la sociedad de consumo para poner límites a la persuasión publicitaria. Con esta especialización podrás atender las diferentes y nuevas necesidades que se generan cada día en la sociedad de consumo.

### Salidas Laborales

Las salidas profesionales que ofrece el Master de Consumo y Empresa son casi innumerables, ya que nuestra sociedad está basada en el intercambio de bienes y servicios. No obstante, destacamos las profesiones que actualmente tienen más demanda en el marco laboral, como es el caso de: responsable de atención al consumidor, mediador de conflictos usuario – empresa, asesor de emprendimiento, auditor en departamentos de consumo e incluso en la administración pública en control de ámbito contractual.

# ¿Por qué elegir INESEM?



Módulo 1. **La sociedad de consumo**

Módulo 2. **Derecho de los consumidores y usuarios (i)**

Módulo 3. **Derecho de los consumidores y usuarios (ii)**

Módulo 4. **La actividad administrativa en la protección de los consumidores y usuarios**

Módulo 5. **Las condiciones generales de la contratación y las cláusulas suelo**

Módulo 6. **Vías de reclamación para consumidores y usuarios**

Módulo 7. **Proyecto fin de máster**

### 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

---

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 TR-LGDCU

### 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: el artículo 64 TRLDGDCU y el Real Decreto 515/1989
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

---

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.

## 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

---

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

### Unidad didáctica 1.

#### Condiciones generales 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.

#### 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. La STS 464/2014, de 8 de septiembre de 2014: referencia al voto particular de D. Ignacio Sancho Gargallo
8. Obligación de transparencia en consonancia con la seguridad jurídica
9. El juicio indeterminado acerca de la falta de transparencia y la generalización de la nulidad de las cláusulas suelo
10. Los contratos de crédito llevados a cabo por consumidores en bienes inmuebles de uso residencial: especial referencia a la Directiva 17/2014 en conexión con su norma de transposición: la Ley 5/2019, de 15 de marzo
11. Los mecanismos contenidos en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de Contratos de Crédito Inmobiliario, para garantizar la transparencia material
12. El control de transparencia sobre información precontractual de cláusulas suelo enviada a través de e-

### Unidad didáctica 3.

#### El carácter abusivo de las cláusulas suelo por el déficit de transparencia

---

1. Las "Cláusulas Suelo": concepto y función
2. La incardinación del déficit de transparencia sobre el objeto primordial en el juicio de abusividad
3. Las cláusulas que afectan al precio, ¿Pueden ser abusivas?
4. Lo opuesto a la buena fe: el juicio sobre la conducta del sujeto prestamista
5. La inestabilidad con carácter sustancial en contra del consumidor
6. La condición de consumidor de la persona prestataria
7. La nulidad parcial como resultado de la declaración del carácter abusivo de la cláusula suelo
8. Falta de transparencia y error vicio
9. Falta de transparencia en contratos de préstamo con prestatarios empresarios: Nociones Básicas

### Unidad didáctica 4.

#### Aspectos sustantivos de la acción de nulidad de las cláusulas suelo

---

1. Las Cláusulas Suelo y su carácter no negociado
2. Principales supuestos de cláusulas suelo no abusivas
3. Las cláusulas suelo en las subrogaciones hipotecarias
4. La restitución de las cantidades indebidamente cobradas
5. La renuncia al ejercicio de la acción de nulidad

## Unidad didáctica 5.

### La acción de nulidad de las cláusulas suelo: aspectos procesales

---

1. Los poderes atribuidos al Juez respecto a las cláusulas abusivas
2. Facultad de integración y moderación
3. El proceso de declaración. El tratamiento de las cláusulas abusivas
4. Acumulación de acciones
5. Procedimiento a seguir en el ejercicio de las acciones ejercitables
6. Legitimación procesal
7. Jurisdicción y competencia
8. Requisitos y efectos de las Sentencias
9. Medidas Cautelares
10. La Ejecución Forzosa De Las Cláusulas Abusivas

## Unidad didáctica 6.

### Los gastos derivados del préstamo hipotecario

---

1. El pago de los gastos derivados de un préstamo hipotecario después de la STS 705/2015, de 23 de diciembre
2. ¿Quién debe pagar los gastos derivados del préstamo hipotecario? La STS no dice que los gastos los deba pagar la entidad financiera
3. Efectos y alcance de la nulidad de las cláusulas de gastos en préstamos hipotecarios con consumidores. Introducción
4. Gastos de documentación, inscripción y gestión de hipoteca y obligaciones tributarias. Planteamiento

# Módulo 6.

## 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

---

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

# metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

## Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

## Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

## Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

Revista Digital

Secretaría

5

pilares del método

Webinars

Campus Virtual

Comunidad

## Comunidad

Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.

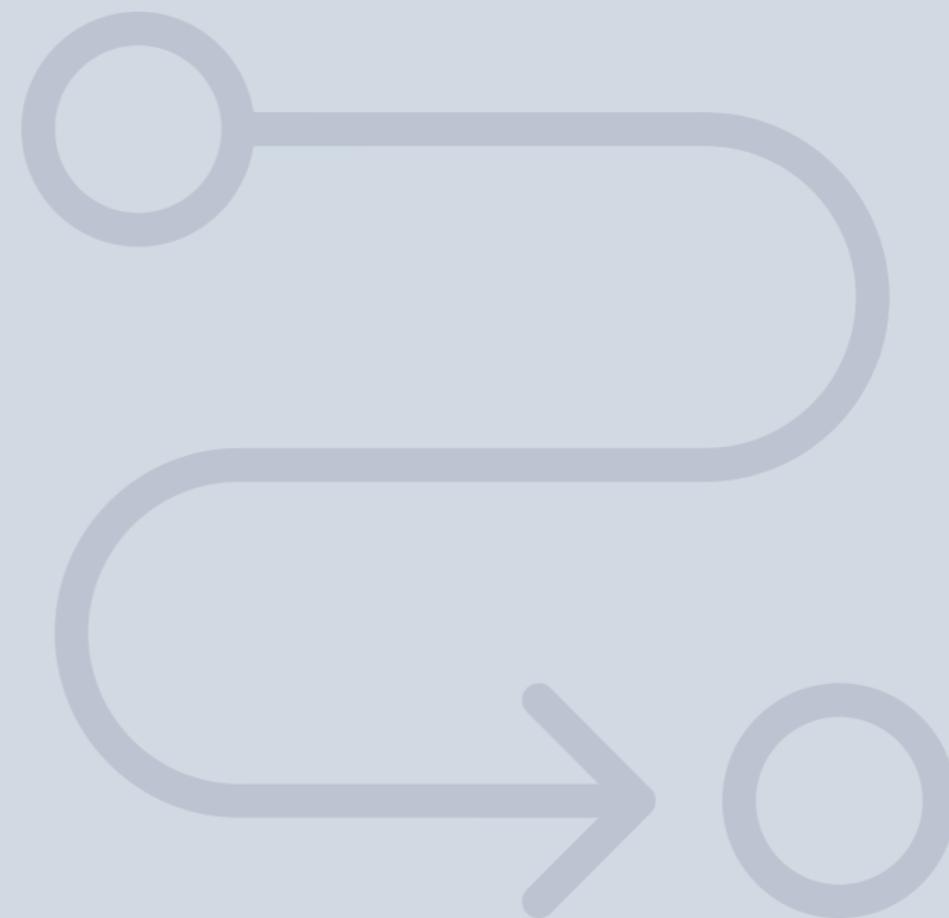
## Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.



## SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



# Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello  
**100%**  
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



**20%**

**Beca desempleo**

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

**15%**

**Beca emprende**

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

**10%**

**Beca alumnos**

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

# Masters Profesionales

Master en Consumo y Empresa

*Impulsamos tu carrera profesional*



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

[www.inesem.es](http://www.inesem.es)



958 05 02 05 [formacion@inesem.es](mailto:formacion@inesem.es)

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.