

Protección Integral del Usuario y Consumidor: Análisis del Marco Jurídico Boliviano

Ciencias Sociales y Humanas | Derecho | Aprendizaje Basado en Casos

Descripción

Este plan de clase tiene como propósito que los estudiantes universitarios de Derecho comprendan y analicen el sistema de regulación y protección del usuario y consumidor en Bolivia, a partir del estudio crítico del marco normativo vigente. A través de la metodología de Aprendizaje Basado en Casos, se busca que los estudiantes no solo conozcan las leyes y sus principios, sino que también desarrollen habilidades para interpretar situaciones reales, identificar derechos y obligaciones, y proponer soluciones jurídicas fundamentadas. La relevancia de este tema radica en la creciente importancia de la defensa de los consumidores en contextos de mercado cada vez más complejos y en la necesidad de garantizar justicia y equidad en las relaciones de consumo. Este conocimiento se conecta con la vida cotidiana de los estudiantes, pues como futuros profesionales del Derecho y ciudadanos, estarán en posición de proteger y asesorar a usuarios y consumidores en diversas situaciones.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar los principales sistemas y normativas que regulan la protección del usuario y consumidor en Bolivia.
- Interpretar casos reales para identificar derechos vulnerados y mecanismos legales de defensa.
- Argumentar propuestas jurídicas fundamentadas para la protección efectiva del consumidor.
- Comparar el marco regulatorio boliviano con principios internacionales de protección al consumidor.

Recursos Necesarios

- Copias impresas del “Código de Defensa del Consumidor” de Bolivia (extractos clave).
- Caso práctico impreso sobre conflicto de consumo en Bolivia (1 por grupo).
- Proyector y computadora para mostrar diapositivas y videos cortos.
- Acceso a internet para consulta rápida (opcional).
- Pizarras o rotafolios con marcadores.
- Hojas y bolígrafos para tomar notas y elaborar productos escritos.

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos de Derecho Administrativo y Constitucional.
- Familiaridad con conceptos generales de derechos del consumidor y usuario.
- Habilidades básicas para análisis crítico y argumentación jurídica.

- Experiencia previa en lectura y análisis de textos normativos.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión

Docente: Explica que la sesión busca que los estudiantes analicen y comprendan el marco jurídico boliviano para la protección del usuario y consumidor, enfatizando la aplicación práctica en casos reales.

Estudiantes: Escuchan y preparan su mente para trabajar en problemas concretos.

Activación de conocimientos previos

Docente: Plantea la pregunta detonadora: “¿Cuáles derechos consideran que tiene un consumidor al adquirir un producto o servicio en Bolivia? Mencionen ejemplos concretos de situaciones donde se hayan sentido vulnerados como usuarios o consumidores.”

Estudiantes: Responden en plenaria brevemente, compartiendo experiencias o ideas, lo que permite activar y conectar conocimientos previos.

Motivación y enganche

Docente: Presenta un dato real impactante: “En Bolivia, el 35% de las quejas formales registradas ante el Servicio Nacional de Defensa del Consumidor en 2023 estuvieron relacionadas con incumplimiento de garantías y publicidad engañosa.” Pregunta: “¿Por qué creen que ocurre esto y cómo debería responder el sistema jurídico?”

Estudiantes: Reflexionan y expresan breves opiniones, generando interés y relevancia inmediata.

Contextualización

Docente: Conecta el tema con la vida cotidiana: “Como futuros abogados, serán quienes asesoren o defiendan a consumidores y empresas, por lo que conocer el marco regulatorio es fundamental.”

Estudiantes: Reconocen la importancia práctica y académica del tema.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 40 minutos

Presentación del contenido

Docente: Explica brevemente los aspectos clave del Código de Defensa del Consumidor boliviano, sus principios fundamentales y organismos responsables, apoyándose en diapositivas y ejemplos concretos.

Actividad 1: Análisis de Caso Práctico

- **Objetivo:** Analizar el sistema de protección del consumidor en un contexto real.
- **Instrucciones:**
 - Divide la clase en grupos de 4 estudiantes.
 - Entrega a cada grupo un caso práctico impreso que describe una disputa entre un consumidor y una empresa de servicios.
 - Solicita que identifiquen: derechos vulnerados, normativas aplicables y posibles acciones legales para la defensa del consumidor.
 - Los estudiantes deben discutir y preparar un breve informe con sus conclusiones.
- **Organización:** Grupos de 4
- **Producto:** Informe escrito corto (máximo 1 página) con análisis y propuestas.
- **Tiempo:** 20 minutos
- **Rol docente:** Circular entre grupos, resolver dudas, hacer preguntas guía como: “¿Qué artículos del Código aplican en este caso?”, “¿Qué autoridad debería intervenir?”, “¿Qué derechos del consumidor están en riesgo?”.

Actividad 2: Puesta en común y argumentación

- **Objetivo:** Argumentar jurídicamente la protección del consumidor y comparar perspectivas.
- **Instrucciones:**
 - Cada grupo expone brevemente su caso y las soluciones jurídicas propuestas (3 minutos por grupo).
 - Los otros estudiantes y el docente plantean preguntas o aportes para enriquecer el análisis.
 - Se promueve debate respetuoso y fundamentado en normas.
- **Organización:** Plenaria
- **Producto:** Argumentación oral y discusión crítica.
- **Tiempo:** 15 minutos
- **Rol docente:** Modera, plantea preguntas orientadoras, refuerza conceptos clave y vincula las propuestas con el marco jurídico.

Actividad 3: Comparación con estándares internacionales

- **Objetivo:** Comparar el marco legal boliviano con principios internacionales de protección al consumidor.
- **Instrucciones:**
 - Presenta brevemente los principios básicos de la Organización de Naciones Unidas y la Organización Mundial del Comercio respecto a los derechos del consumidor.
 - Pregunta a los estudiantes: “¿En qué aspectos Bolivia cumple o debería mejorar para alinearse con estos estándares?”
 - Solicita que individualmente redacten una reflexión breve (5 frases) sobre esta comparación.
- **Organización:** Individual

- **Producto:** Reflexión escrita corta.
- **Tiempo:** 5 minutos
- **Rol docente:** Recoge las reflexiones, selecciona algunas para compartir y comentar.

Diferenciación

- **Para estudiantes que terminan antes:** Se les invita a preparar preguntas críticas adicionales para el debate o a investigar un caso judicial real relacionado con protección al consumidor en Bolivia para compartir en clase.
- **Para estudiantes que requieren apoyo:** Se les ofrece una guía con preguntas específicas para analizar el caso práctico y se les permite trabajar con apoyo del docente o un compañero avanzado.

Transiciones

Docente: Conecta cada actividad señalando cómo el análisis del caso permitirá argumentar mejor las soluciones jurídicas, y cómo entender los estándares internacionales fortalecerá la defensa de los derechos del consumidor.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 10 minutos

Síntesis

Docente: Solicita que en conjunto elaboren un mapa mental en la pizarra con las ideas clave sobre los derechos del consumidor, el marco legal boliviano y mecanismos de protección identificados.

Estudiantes: Participan aportando conceptos y organizándolos en el mapa mental.

Reflexión metacognitiva

Docente: Plantea las siguientes preguntas escritas para que cada estudiante responda brevemente en papel:

- ¿Qué sistema jurídico consideras más efectivo para proteger al consumidor en Bolivia y por qué?
- ¿Cómo aplicarías lo aprendido para defender a un usuario en un caso real?
- ¿Qué desafíos identificas en la regulación actual que podrían mejorarse?

Retroalimentación

Docente: Revisa las respuestas, comenta en grupo los puntos comunes y aclara dudas finales. Felicita la participación y el análisis crítico mostrado.

Transferencia

Docente: Anuncia que el próximo tema abordará la protección de usuarios en servicios públicos específicos, profundizando la aplicación práctica del marco regulatorio.

Tarea o reto

Docente: Propone investigar una norma local o un caso judicial reciente sobre protección al consumidor y preparar un resumen para compartir en la siguiente sesión.

Evaluación

Tipo de evaluación: Formativa durante el desarrollo a través de la observación y participación; sumativa en el cierre con el mapa mental y reflexiones escritas.

Criterios de evaluación:

- Capacidad para analizar casos concretos y aplicar normativas (objetivo 1 y 2).
- Claridad y fundamentación en la argumentación jurídica (objetivo 3).
- Comprensión comparativa con estándares internacionales (objetivo 4).
- Participación activa en actividades grupales y plenarias.

Instrumentos sugeridos: Lista de cotejo para participación, rúbrica para informe grupal y reflexión individual, observación directa durante debates.

Evidencias de aprendizaje: Informe escrito del caso práctico, argumentación oral en plenaria, reflexión escrita individual y mapa mental colectivo.