



CURSO

La Protección del consumidor en los sectores estratégicos

10₍₁₎-AR/19

Zaragoza, 20 de septiembre de 2019

Objetivo:

Analizar y consensuar las actuaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios en relación a los sectores estratégicos que, por su importancia, afectan e influyen en la economía y vida cotidiana de los ciudadanos, y son el motivo de la mayoría de las consultas y reclamaciones

Destinatarios:

Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

Contenidos:

Telecomunicaciones. Servicios de gas y electricidad. Otros sectores. Comercios
Valoración y preparación de las actuaciones de protección y defensa de los consumidores y perspectivas ante las reclamaciones más habituales, así como las normativas existentes y previstas

Programa: Viernes, 20 de septiembre

- 09:00-11:00 Supuestos específicos y frecuentes de reclamaciones en telecomunicaciones, talleres, tintorerías, servicios postales, entre otros.
Ponente: Carlos Peñasco Gil. Jefe de Servicio del Consumidor. Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.
- 11:00-11:30 Pausa – Desayuno de trabajo
- 11:30–13:30 Supuestos específicos y frecuentes de reclamaciones en servicios de interés general: viajes, muebles, reformas, etc.
Ponente: Sagrario Salas López. Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.



13:30-15:30 Supuestos específicos y frecuentes de reclamaciones en servicios de interés general: electricidad, comercio electrónico, servicios financieros, etc..
Ponente: Fernando Arzoz Pérez. Jefe de Sección de Información y Formación. Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón

Duración:
1 día: 6 horas lectivas

Número de asistentes:
- 15-20

Lugar y fecha de celebración:
- Zaragoza, 20 de septiembre de 2019
Vía Universitäts, 36. Sala de reuniones 8ª planta

Inscripción:
- Las solicitudes se enviarán por correo electrónico a consumo.formacion@aragon.es hasta 3 días antes de la fecha de la celebración del curso
- Para recibir el diploma de asistencia será necesario haber asistido, al menos, al 90% de las clases impartidas

Organización:
- Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2019** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO de 2019), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL y financiado con cargo a los fondos de formación continua (Resolución de 15 de julio de 2019, del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)