

1. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE CONSUMO

1.1. ACCIONES FORMATIVAS PARA EMPLEADOS PÚBLICOS

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
CURSO SOBRE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SECTORES ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> – El sector estratégico de la energía, (luz y gas). – El sector estratégico de la tecnología (comercio electrónico y sus avances). – El sector estratégico de las telecomunicaciones (especial referencia a la telefonía móvil e internet). – Perspectivas ante las últimas normativas de estos sectores 	Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	1	20	Mínimo 15
CURSO DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> – Derecho de Consumo. Actualización de normativa general de ámbito europeo, estatal y autonómico. – Novedades normativas en sectores específicos en el ámbito europeo, estatal y autonómico. 	Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	1	20	Mínimo 15
CURSO SOBRE NUEVOS MODELOS DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> – Nuevos modelos de consumo: consumo colaborativo, compras colectivas y otras fórmulas novedosas de adquisición y contratación de productos y servicios. Concepto, modelos y experiencias. – La protección efectiva de los derechos de los consumidores en los modelos emergentes de consumo. 	Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo	1	20	Mínimo 15

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS
CURSO TEÓRICO-PRÁCTICO DE FORMACION EN HABILIDADES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> – Técnicas personales y profesionales de motivación en el entorno laboral. – Técnicas personales y profesionales para una correcta atención al ciudadano para la protección y defensa de sus derechos como consumidor. – Herramientas de comunicación asertiva. – Recursos ante supuestos y situaciones conflictivas. 	Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	1	20	Mínimo 15
SEMINARIO FORMATIVO SOBRE ASPECTOS NOVEDOSOS EN TEMAS DE VIVIENDA: CLÁUSULAS SUELO HIPOTECARIAS Y CLÁUSULAS SOBRE GASTOS DE FORMALIZACIÓN DE LA HIPOTECA	<ul style="list-style-type: none"> – Estudio y análisis de las Sentencias recientes sobre cláusulas suelo y gastos de formalización de hipoteca. – Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. – Situación actual y repercusión para los consumidores y usuarios. – Medios para reclamar las cantidades indebidamente cobradas al consumidor. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	1	4	Mínimo 10
SEMINARIO FORMATIVO SOBRE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO Y EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	<ul style="list-style-type: none"> – Pago a través de dispositivos móviles – Plataformas de pago on line y móvil – Protección de datos y protección de consumidores y usuarios. Derechos y obligaciones nacionales e internacionales. – Factura electrónica y protección del consumidor. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	1	4	Mínimo 10
JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> – Novedades normativas en sectores específicos en el ámbito europeo, estatal y autonómico. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo.	2	4	Mínimo 10

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PLATAFORMAS DE MEDIACIÓN ON LINE EN MATERIA DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> – Nuevo marco jurídico en el ámbito europeo, estatal y autonómico. – Reclamaciones telemáticas. – Relación de los consumidores, profesionales y empresarios con la administración de consumo. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo, así como a las Asociaciones de Consumidores.	1	4	Mínimo 10
JORNADA EN EL LABORATORIO CENTRAL OFICIAL DE ELECTROTECNIA (LCOE)	<ul style="list-style-type: none"> – Jornada práctica sobre seguridad y calidad de productos en el LCOE. 	Inspectores y Técnicos de la Dirección General de Comercio y Consumo, y servicios municipales de consumo	1	4	Mínimo 10
JORNADA DE FORMACIÓN SOBRE SUMINISTROS: ELECTRICIDAD, AGUA Y GAS	<ul style="list-style-type: none"> – Información y atención a los consumidores en las empresas de electricidad, agua y gas – Contratación, prestación del servicio y facturación. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo, asociaciones de consumidores y empresariales, profesionales del derecho y público en general.	1	4	Mínimo 10
JORNADA DE FORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD DE PRODUCTOS DESTINADOS A LA INFANCIA	<ul style="list-style-type: none"> – Seguridad de juguetes y artículos infantiles. Normativa aplicable. – Juguetes, artículos acuáticos, material escolar y otros productos destinados a los niños. Requisitos, información y seguridad. 	Inspectores y Técnicos de La Dirección General de Comercio y Consumo, y servicios municipales de consumo	1	3	Mínimo 10
SEMINARIO SOBRE LAS DIRECTIVAS DE NUEVO ENFOQUE Y LA SEGURIDAD DE PRODUCTOS DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> – La seguridad de productos de consumo en el mercado interior. Reconocimiento mutuo, cláusulas de salvaguardia y situación actual del nuevo enfoque. – Responsabilidades de los agentes intervinientes. – Evaluación de la Conformidad. – Vigilancia de mercado. 	Inspectores y Técnicos de La Dirección General de Comercio y Consumo, y servicios municipales de consumo	1	4	Mínimo 10

1.2. FORMACIÓN EN CONSUMO PARA EMPLEADOS DE OTROS SERVICIOS Y ENTIDADES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
JORNADA DE FORMACIÓN DE ÁRBITROS DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> Formación sobre legislación en materia de resolución extrajudicial de conflictos y de arbitraje de consumo 	Personal de las asociaciones de Consumidores, asociaciones empresariales o colegios profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo y del personal del IRAC y de la DG Comercio y Consumo, así como personal de las restantes Juntas Arbitrales de la Comunidad de Madrid.	1	4	Mínimo 10
FORO DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de debate sobre el arbitraje como procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos La Mediación. 	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de Consumo, asociaciones de consumidores y empresariales, profesionales del derecho y público en general.	1	6	Mínimo 40
JORNADA FORMATIVA PARA PERSONAL DEL 012	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de conocimientos en materia de consumo sobre sectores objeto de consulta y de criterios para atención de consultas de los ciudadanos. 	Agentes de la plataforma 012	1	4	Mínimo 5

2. AULA PERMANENTE DE FORMACIÓN EN CONSUMO

2.1.- PROGRAMA DE FORMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

FORMACIÓN DE ADULTOS

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
PROGRAMA REGIONAL DE CONSUMO PARA ADULTOS	Charlas formativas temas de consumo	Colectivos de personas mayores de 18 años	40	1,5	Mínimo 10

FORMACIÓN PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
JORNADA FORMATIVA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN EN MATERIA DE CONSUMO (CERMI y ONCE)	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis sobre derechos y deberes de los consumidores en la Comunidad de Madrid, con especial atención a las dificultades del colectivo a proteger. - Cómo realizar reclamaciones y consultas en materia de consumo. 	Asociados e invitados de Asociaciones y Entidades reconocidas de defensa de colectivos de especial protección	2	3	Mínimo 10
JORNADA FORMATIVA CON EL COLEGIO PROFESIONAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos y deberes de los consumidores en la contratación y prestación de los suministros básicos. Facturación y cortes por impago. - Reparaciones y servicios en el hogar. - Ventas <i>on line</i> y a domicilio. 	Educadores sociales colegiados	2	3	Mínimo 10

2.2.- PROGRAMA DE FORMACIÓN DE PROFESIONALES Y EMPRESARIOS					
DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS /EDICIÓN
JORNADA FORMATIVA PARA LA ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE GESTIÓN INMOBILIARIA. (AEGI)	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis de los derechos y deberes de los consumidores y empresarios en la Comunidad de Madrid en el ámbito de la vivienda 	Socios de la Asociación empresarial de gestión inmobiliaria (AEGI) nacional e invitados.	1	3	Mínimo 10
JORNADA FORMATIVA PARA COLEGIOS PROFESIONALES	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis de los derechos y deberes de los consumidores y empresarios en el ámbito de las actividades profesionales desarrolladas 	Socios e invitados de Colegios Profesionales destinatarios	1	3	Mínimo 10
JORNADA FORMATIVA PARA DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE EMPRESAS DE SECTORES ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> – Derechos y deberes de los usuarios y de las empresas de servicios y suministros básicos. – La Atención al usuario en los Servicios de Atención al Cliente. – Tramitación de reclamaciones. Vías de resolución de conflictos. 	Personal de los departamentos de atención al cliente de empresas de sectores estratégicos (telecomunicaciones, gas, y/o electricidad)	1	3	Mínimo 15
JORNADA FORMATIVA PARA LA CÁMARA DE COMERCIO	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis sobre derechos y deberes de los consumidores y empresarios en la Comunidad de Madrid en el comercio minorista 	Socios e invitados de la Cámara de Comercio	1	3	Mínimo 15

3. TALLERES EDUCATIVOS

TALLERES EDUCATIVOS	Talleres educativos para la reflexión y desarrollo de actitudes críticas y adquisición de hábitos responsables de consumo en centros docentes.	Alumnos educación primaria, secundaria, bachillerato, F.P., C.R.A y educación especial de la Comunidad de Madrid.	1.000	GRUPO ESCOLAR
----------------------------	--	---	--------------	----------------------

4. CAMPAÑAS INFORMATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO

OBJETIVOS GENERALES	DESTINATARIOS	Nº CAMPAÑAS
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de conocer cuáles son sus derechos y deberes como consumidores. Fomentar actitudes responsables y críticas frente al consumo. Dar a conocer las vías de resolución y reclamación de que disponen Fomentar el Arbitraje de consumo como vía rápida y eficaz de resolución de conflictos en materia de consumo Proteger la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores a través de la prevención y de la información. 	Consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid	14