

Ficha Resumen



Taller de educación del consumidor: “Sin dudas, ¡reclama!”

Somos personas consumidoras, desde que encendemos una luz, hacemos una llamada de teléfono, contratamos un viaje o hacemos la compra de algún producto. En cualquiera de estas situaciones se puede llegar a tener alguna discrepancia, por ello, es muy importante saber cómo actuar en caso de tener que presentar una queja, una reclamación o una denuncia en materia de consumo y los mecanismos de defensa de los que disponéis como consumidores extremeños.

Defensa, protección, representación, información, educación... derechos irrenunciables que debemos hacer más presentes en nuestros días. Cada derecho tiene su relevancia, cada deber tiene importancia, y como consumidores responsables tenemos que conocerlos y hacerlos valer. Es por esto desde el Consorcio Extremeño de Información al consumidor consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.

Un consumidor informado podrá exigir sus derechos en el mercado, con libertad para elegir, conocer las garantías, cómo reclamar, los documentos necesarios y las vías y organismos de atención.



Objetivos:

- ⇒ Informar sobre los organismos que velan por la defensa de sus derechos y deberes en materia de consumo.
- ⇒ Facilitar ciertas pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano posibles abusos, que aprendan a defenderse y sobre todo, a ejercitar sus derechos y obligaciones como consumidores.
- ⇒ Informar del procedimiento de presentación de una reclamación.
- ⇒ Ser conscientes de la importancia de estar bien informados a este respecto.

Contenidos:

- ⇒ Conceptos clave: consumidores/usuarios.
- ⇒ Regulación general. Marco normativo.
- ⇒ Quejas, reclamaciones y denuncias.
- ⇒ Hojas de reclamaciones.
- ⇒ ¿Dónde y cómo presentar una reclamación?
- ⇒ Arbitraje de consumo.
- ⇒ Supuestos prácticos.

Destinatarios:

Alumnado de 1^{er} y 2^o curso de bachillerato y los Ciclos Formativos de las localidades en las que presta servicio el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor.

Temporalización:

Este taller puede llevarse a cabo a lo largo del curso escolar, en dos sesiones, dando libertad de elección al centro educativo atendiendo a su currículo escolar anual.

Cada sesión basada en el eje central tiene una duración aproximada de una hora lectiva, pudiéndose ampliar con el resto de los recursos-actividades del eje complementario tantas sesiones como consideremos.

Para más información, visite nuestra web:

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>