



LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SECTORES ESTRATÉGICOS (10-EXT/19) MÉRIDA, 27 Y 28 DE NOVIEMBRE 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. Bono Social.
- 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.

Duración:

Dos días 27 y 28 - 10 horas lectivas

Número de asistentes: 25

Lugar y fecha de celebración:

En Mérida, 27 y 28 de noviembre de 2019
En el Instituto de Consumo de Extremadura
C/ Adriano, 4- Planta baja – Mérida
Aula de Formación

Organización:

Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura
Sección de Información, Formación y Educación

Inscripción: Hasta el día 20 de noviembre

Las solicitudes se enviarán por correo electrónico a:

maricarmen.agudo@salud-juntaex.es

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2019** (PLAN DE FORMACIÓN CONTÍNUA 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**)



PROGRAMA DEL CURSO

Miércoles, 27 de noviembre de 2019 TELECOMUNICACIONES

- 09:00-11:00 “La protección de consumidores y usuarios en el sector de las comunicaciones electrónicas. Nuevos servicios y nuevas reclamaciones”.
- 11,00-11,30 Pausa - café
- 11:30–13:00 “Los conflictos más frecuentes en torno a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones”.
- 13:00-14:30 “Mecanismos específicos de resolución de conflictos y actividad administrativa sobre servicios de interés general (telecomunicaciones). Análisis de casos prácticos”.

Jueves, 28 de noviembre de 2019 SUMINISTROS ENERGÉTICOS

- 09:00-11:00 “La protección de los consumidores y usuarios de suministros energéticos: peculiaridades del mercado eléctrico y conflictos contractuales más frecuentes de los contratos de suministro”.
- 11,00-11,30 Pausa - café
- 11:30-13:00 “Consumidores vulnerables: pobreza energética, impagos y bono social”.
- 13:00-14:30 “Mecanismos específicos de resolución de conflictos y actividad administrativa sobre servicios de interés general (suministros energéticos). Análisis de casos prácticos. Evaluación”.

Las distintas ponencias del curso serán desarrolladas por **D^a Ana Isabel Mendoza Losana**. Profesora Titular de Derecho Civil. Árbitro de Consumo. Subdirectora del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2019** (PLAN DE FORMACIÓN CONTÍNUA 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**)