



CURSO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Destinatarios: Personal de los Ayuntamientos, miembros de las Corporaciones Locales y público en general.

Lugar de celebración: CIAS LA POLA DE GORDÓN

Fechas: 8, 9, 13, 14, 16, 22 y 23 de mayo de 2013

Horario: 16,30 a 20,30 horas.

Horas lectivas: 28 horas teórico-prácticas.

Profesorado: Técnicos de Consumo de la Oficina de Consumo de la Diputación de León

PROGRAMA

DÍA 8 de mayo

16,30 h.- **Inauguración**

- LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- Consumidor: concepto y derechos.
- Cómo y dónde formular una reclamación. La importancia de aportar justificantes
- Hojas de reclamaciones.
- La Oficina de Información al Consumidor de la Diputación de León.
- El sistema Arbitral de Consumo

DÍA 9 de mayo

16,30 h.- **LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

GENERALIDADES

- Etiquetado. Mercado de precios.
- Cambios y devoluciones.
- Garantías.
- Rebajas, saldos y liquidaciones.

VENTAS ESPECIALES

- Venta ambulante.
- Ventas fuera del establecimiento.
- Venta a distancia.
- Comercio electrónico.

DÍA 13 de mayo

16,30 h.- LOS CONTRATOS CON EL CONSUMIDOR

- Tipos de contratos.
- Cláusulas abusivas.
- Documentación de los contratos:
 - El presupuesto.
 - Resguardo de depósito.
 - Tiques y facturas.

SERVICIOS DE REPARACIÓN

- Reparación de automóviles
- Reparación de electrodomésticos
- Reparaciones en el hogar
- Tintorerías.

DÍA 14 de mayo

16,30 h.- SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Telefonía fija, móvil e Internet
- Derechos del usuario de telecomunicaciones
- Portabilidades
- Compromisos de permanencia
- Otros servicios

DÍA 16 de mayo

16,30 h.- SERVICIOS DE TRANSPORTE

- Transporte aéreo
- Autobús y ferrocarril.

VIVIENDA

- Arrendamiento
- Compra venta: nueva y usada

DÍA 22 de mayo

16,30 h.- BANCA Y SEGUROS

- Contratos bancarios.
- El contrato de seguro
- Reclamaciones en los sectores financieros y de seguros

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Derechos de acceso, rectificación y cancelación
- Registros de impagados

DÍA 23 de mayo

16,30 h.- ALIMENTACIÓN

- Seguridad Alimentaria.
- Etiquetado de productos alimenticios.
- Productos frescos y a granel. Refrigerados y congelados.
- Productos envasados: composición, lote, marcado de fechas.
- Alimentos funcionales (Bio, Light, etc.)
- Marcas de calidad (Denominación de Origen, Indicación geográfica protegida, etc.)

TÉCNICAS DE VENTA EN GRANDES SUPERFICIES

- Marketing y publicidad
- Publicidad en punto de venta
- Técnicas de venta en grandes superficies.

20,00 h.- **Clausura** del curso y entrega de certificados a los asistentes.