

## PLAN DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2019

1.2 ACCIONES FORMATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO PARA EMPLEADOS PÚBLICOS Y OTROS PROFESIONALES		
DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS
LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO	<p>Los diferentes mecanismos para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamaciones e intermediación</li> <li>• Mediación y arbitraje.</li> </ul>	Profesionales de las Administraciones Públicas Autonómica y Local que realizan actividades en materia de defensa de los Consumidores y Arbitraje de Consumo, asociaciones de consumidores y empresariales que participan en el Sistema Arbitral de Consumo.
PUBLICIDAD EMOCIONAL Y PUBLICIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuromarketing, publicidad emocional y publicidad racional. Información, persuasión y comportamiento del consumidor.</li> <li>• La publicidad digital. Formatos y soportes digitales publicitarios. Buscadores, portales y plataformas. Garantías y responsabilidades.</li> <li>• Protección del consumidor. Prácticas comerciales desleales y publicidad. Normativa de aplicación.</li> </ul>	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de consumo y relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios. Personal de las asociaciones de consumidores y empresariales, profesionales del derecho y público en general.
ROBÓTICA Y DERECHO DE CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robótica y derecho de consumo. Conceptos y normativa de aplicación.</li> <li>• Especial referencia a drones y vehículos autónomos.</li> <li>• Privacidad, protección de datos y derechos de los consumidores.</li> </ul>	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de consumo y relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios. Personal de las asociaciones de consumidores y empresariales, profesionales del derecho y público en general.

## PLAN DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2019

ENCUENTRO DE ARBITRAJE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesa de debate-coloquio sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo: Mediación y Arbitraje de Consumo.</li></ul>	Profesionales de las Administraciones Públicas que realizan actividades en materia de arbitraje de consumo, asociaciones de consumidores y empresariales implicados en este ámbito.
ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO PARA PERSONAL DEL 012	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de conocimientos en materia de consumo sobre sectores objeto de consulta y de criterios para atención de consultas de los ciudadanos.</li></ul>	Agentes de la plataforma 012
LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Protección de Datos: regulación europea y nacional.</li><li>• Análisis, desde distintas perspectiva (la empresa, administraciones públicas y particulares) de la Ley de Protección de Datos.</li></ul>	Profesionales de las Administraciones Autonómica y Local que realizan actividades en materia de consumo, asociaciones de consumidores y empresariales que participan en el sistema arbitral de Consumo, profesionales del derecho y público en general.