

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2022

<b>1. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE CONSUMO</b>			
<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>HORAS</b>
<p><b>PRINCIPALES NOVEDADES EN EL TRLGDCU TRAS LA ENTRADA EN VIGOR DEL RD-LEY 7/2021 y EL RD-LEY 24/2021</b></p> <p><i>Edición incluida en el Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Consumo, INAP y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudio y análisis de las principales modificaciones introducidas en el Texto Refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios TRLGDCU por el RD-Ley 7/2021 y el RD-Ley 24/2021</p>	<p>Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.</p>	20
<p><i>Edición incluida en el Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>		<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, asociaciones de consumidores de la CM y profesionales del consumo</p>	
<p><b>ECONOMÍA CIRCULAR, DESARROLLO SOSTENIBLE Y CONSUMO</b></p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Consumo, INAP y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer los objetivos de consumo sostenible y las nuevas relaciones de consumo generadas por el desarrollo de la Economía Circular desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los consumidores</p>	<p>Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.</p>	10
<p><b>LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA COMUNIDAD DE MADRID</b></p> <p><i>Plan de Formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid 2022 D.G. Función Pública y D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer la normativa general básica para la defensa de los consumidores y las vías que poseen para reclamar</p>	<p>Personal incluido en el ámbito del Plan de Formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.</p>	20
<p><b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS BÁSICOS</b></p> <p><i>Plan de Formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid 2022 D.G. Función Pública y D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer los derechos y deberes de los usuarios en los suministros básicos y las medidas de protección vigentes para garantizarlos.</p>	<p>Personal incluido en el ámbito del Plan de Formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.</p>	10

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2022

DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
<p><b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SERVICIOS Y EN LAS COMPRAS ONLINE</b></p> <p><i>Plan de Formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid 2022</i> <i>D.G. Función Pública y D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer los derechos y deberes como consumidores en las contrataciones y compras por internet.</p>	<p>Personal incluido en el ámbito del Plan de Formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.</p>	10
<p><b>EL PAPEL DEL CONSUMIDOR EN EL CONSUMO SOSTENIBLE</b></p>	<p>Conocer las políticas públicas de consumo y sostenibilidad. Analizar el papel que ejercen los consumidores para avanzar hacia modelos de consumo sostenible y objetivos de la Agenda 2030.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, asociaciones de consumidores, asociaciones empresariales que participan en el sistema arbitral de Consumo y profesionales del consumo.</p>	2
<p><b>NOVEDADES NORMATIVAS EN GARANTÍAS Y SERVICIOS POST-VENTA</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudio y análisis del nuevo régimen de garantías tras la entrada en vigor del RD-Ley 7/2021.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, asociaciones de consumidores y profesionales del consumo.</p>	5
<p><b>INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, PUBLICIDAD Y PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudio y análisis de las novedades sobre información al consumidor y prácticas comerciales desleales tras la entrada en vigor del RD-Ley 24/2021. Conocer las nuevas formas de publicidad digital.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, asociaciones de consumidores y profesionales del consumo.</p>	10
<p><b>FACTURACIÓN EN SUMINISTROS DE LUZ Y GAS</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudiar las nuevas tarifas y facturas de luz y gas y la problemática en torno a los pagos, con especial atención a las situaciones de vulnerabilidad energética.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la materia, asociaciones de consumidores y profesionales del consumo.</p>	5
<p><b>NUEVO RÉGIMEN SANCIONADOR EN MATERIA DE CONSUMO</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudio y análisis de las novedades en el régimen sancionador de consumo tras la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 24/2021</p>	<p>Empleados públicos que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, preferentemente inspectores e instructores de consumo de la Comunidad de Madrid y de sus Entidades Locales.</p>	5
<p><b>HERRAMIENTAS PARA LA INSPECCIÓN DE PÁGINAS WEB</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer herramientas útiles para la inspección e investigación de consumo en el entorno digital.</p>	<p>Empleados públicos que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios, preferentemente inspectores de consumo de la Comunidad de Madrid y de sus Entidades Locales.</p>	5

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2022

DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
<p><b>SEMINARIO TEÓRICO-PRÁCTICO SOBRE EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS ARBITRALES</b></p> <p><i>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<p>Estudio de laudos arbitrales con el fin de introducir mejoras que faciliten su ejecución en la vía judicial.</p>	<p>Empleados públicos de las Administraciones Autonómicas y Locales que realizan actividades en materia de consumo, preferentemente aquellos que presten servicios en Juntas Arbitrales y Colegios Territoriales.</p>	3
<p><b>RECLAMACIONES TRANSFRONTERIZAS. EL PAPEL DE LOS CENTROS EUROPEOS DEL CONSUMIDOR EN LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO</b></p> <p><i>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<p>Conocer el procedimiento de tramitación de reclamaciones del Centro Europeo del Consumidor. Estudiar mecanismos de coordinación entre el CEC y las Juntas Arbitrales de Consumo.</p>	<p>Empleados públicos de las Administraciones Autonómicas y Locales que realizan actividades en materia de consumo, preferentemente aquellos que presten servicios en Juntas Arbitrales y Colegios Territoriales.</p>	4
<p><b>FORO DE ARBITRAJE*</b></p> <p><i>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p> <p>*actividad condicionada a la aprobación y publicación de nueva normativa</p>	<p>Análisis y debate sobre la nueva normativa reguladora del arbitraje de consumo.</p>	<p>Empleados de las Administraciones Autonómicas y Locales que prestan servicios en Juntas y Colegios Arbitrales de Consumo y asociaciones de consumidores y empresariales que participan en el sistema arbitral de Consumo</p>	
<p><b>JORNADAS o SEMINARIOS DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA*</b></p> <p><i>D.G. Comercio y Consumo</i></p> <p>*actividad condicionada a la aprobación y publicación de nueva normativa</p>	<p>Actualización permanente. Estudiar las novedades normativas relevantes para la defensa de los derechos de los consumidores y usuario con previsión de entrada en vigor en 2022.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la materia, asociaciones de consumidores y profesionales del consumo.</p>	

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2022

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA CONSUMIDORES Y COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN					
2.1. ACCIONES FORMATIVAS PARA CONSUMIDORES ADULTOS					
DENOMINACIÓN	OBJETIVOS GENERALES	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS / EDICIÓN
<b>PROGRAMA REGIONAL DE FORMACIÓN DE ADULTOS EN CONSUMO</b>  <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	Charlas formativas sobre temas de interés en materia de protección de los consumidores y usuarios.	Colectivos de personas mayores de 16 años	60	60	Mínimo 10
2.2. ACCIONES FORMATIVAS PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN					
DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS		
<b>JORNADA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (SECTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES MÁS DÉBILES)</b>  <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los derechos y deberes de los consumidores y usuarios en aquellos servicios, suministros o productos que susciten mayor interés en el colectivo destinatario de la actividad.</li> <li>- Conocer las vías alternativas de resolución de conflictos a las que se pueden dirigir cuando entiendan que sus derechos se han visto vulnerados.</li> <li>- Tratar supuestos prácticos adaptados a las peculiaridades del colectivo destinatario</li> <li>- Medidas de especial protección de colectivos vulnerables</li> </ul>	Destinatarios de programas de inserción socio-laboral y/o colectivos vulnerables (preferentemente desempleados, inmigrantes y/o mujeres víctimas de violencia de género).	2		
<b>JORNADA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)</b>  <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los derechos y deberes de los consumidores y usuarios en aquellos servicios, suministros o productos que susciten mayor interés en el colectivo destinatario de la actividad.</li> <li>- Conocer las vías alternativas de resolución de conflictos a las que se pueden dirigir cuando entiendan que sus derechos se han visto vulnerados.</li> <li>- Tratar supuestos prácticos adaptados a las peculiaridades del colectivo destinatario.</li> <li>- Medidas de especial protección de colectivos vulnerables.</li> </ul>	Destinatarios de programas de entidades y colectivos de defensa de los intereses de las personas con discapacidad.	2		
3. TALLERES DE EDUCACIÓN EN LA ESCUELA EN MATERIA DE CONSUMO					
OBJETIVOS GENERALES	DESTINATARIOS	EDICIONES	HORAS	ALUMNOS / EDICIÓN	
Talleres educativos para la reflexión y desarrollo de actitudes críticas y adquisición de hábitos responsables de consumo en centros docentes.  <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	Alumnos educación primaria, secundaria, F.P. básica, C.R.A y educación especial de la Comunidad de Madrid.	1.000	60'/taller	Grupo escolar	

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2022

4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA CONSUMIDORES Y COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN		
OBJETIVOS GENERALES	DESTINATARIOS	PROGRAMA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de conocer cuáles son sus derechos y deberes como consumidores.</li><li>- Fomentar actitudes responsables y críticas frente al consumo.</li><li>- Dar a conocer las vías de resolución y reclamación de que disponen.</li><li>- Fomentar el arbitraje como vía rápida y eficaz de resolución de conflictos en materia de consumo.</li><li>- Proteger la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores a través de la prevención y de la información.</li></ul>	Consumidores y usuarios	El programa de campañas vendrá determinado por los medios materiales y/o electrónicos de difusión disponibles y responderá a las necesidades informativas de los ciudadanos, las circunstancias, la salud, la seguridad o la relevancia para la protección de sus intereses económicos y sociales.

*Con motivo de las medidas de distanciamiento social y restricción de la movilidad adoptadas durante la actual pandemia y en atención a criterios de máxima prevención o por causas de indisponibilidad de espacio en aulas, los cursos, jornadas y seminarios formativos previstos en este Plan se desarrollarán preferentemente en formato virtual mediante videoconferencia.*

*Las actividades formativas programadas podrán cancelarse en caso de no contar con un mínimo de 10 inscripciones en las 72 horas precedentes al inicio de la actividad, salvo que la naturaleza de la actividad, temática específica a impartir o perfil de los destinatarios, aconsejen su realización con un número menor de asistentes que no podrá ser inferior a 6.*