

ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2023

1. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE CONSUMO				
Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
1	<p>MERCADOS Y SERVICIOS DIGITALES. PLATAFORMAS DIGITALES. MARKET PLACES</p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Consumo, INAP y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la Protección del consumidor en el comercio digital. - Estudio y análisis de la nueva normativa europea aplicable a los servicios digitales y las plataformas en línea. 	Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.	6
2	<p>PUBLICIDAD Y NUEVAS PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES</p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Consumo, INAP y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de las prácticas comerciales desleales con los consumidores, con especial atención a las nuevas prácticas introducidas con la modificación del TRLGDCU. - Conocimiento de la regulación del sector publicitario y las novedades introducidas en el sector audiovisual por la Ley 13/2022 desde la perspectiva de la protección de los derechos de los consumidores. 	Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.	6
3	<p>DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES. (Actualización tras aprobación Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones)</p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Consumo, INAP y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización normativa tras la aprobación de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones y estudio de las reclamaciones más habituales. - Conocer las vías de resolución de conflictos en el ámbito de las telecomunicaciones y el marco competencial de los organismos de consumo. 	Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.	6

ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2023

Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
4	<p>LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA COMUNIDAD DE MADRID</p> <p><i>Plan de Formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid 2023</i> D.G. Función Pública y D.G. Comercio y Consumo</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
5	<p>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SERVICIOS Y EN LAS COMPRAS ONLINE</p> <p><i>Plan de Formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid 2023</i> D.G. Función Pública y D.G. Comercio y Consumo</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
6	<p>HABILIDADES SOCIALES EN LA MEDIACIÓN, INTERMEDIACIÓN Y ARBITRAJE DE CONSUMO</p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI</i> Dirección General de Comercio y Consumo</p>	<p>Actividad dirigida al desarrollo de habilidades y conocimiento de técnicas de mediación, para conseguir acuerdos entre el consumidor y el empresario que resuelvan los conflictos de consumo de forma amistosa.</p>	<p>Empleados públicos de la Comunidad de Madrid y Entidades Locales con funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios (preferentemente mediación, intermediación y arbitraje de consumo) y asociaciones de consumidores que participan en el sistema arbitral de consumo.</p>	5
7	<p>LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LA UNIÓN EUROPEA. 30º aniversario del mercado único (1993-2023)</p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI</i> Dirección General de Comercio y Consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la evolución del mercado único europeo y su incidencia en la protección de los consumidores y usuarios. Situación actual y proyectos normativos. - Reflexionar sobre los retos para la protección de los derechos de los consumidores en la Unión Europea. 	<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, miembros del Consejo de Consumo y profesionales del consumo.</p>	2
8	<p>RECLAMACIONES DE CONSUMO</p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI</i> Dirección General de Comercio y Consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de los mecanismos de gestión de reclamaciones y las vías de resolución de conflictos de consumo en los sectores más reclamados. - Analizar el marco competencial de consumo respecto a entidades sectoriales específicas de resolución de conflictos (banca, seguros, transportes, energía, telecomunicaciones, etc...) 	<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>	20

ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2023

Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
9	<p>SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD Y GAS (Crisis energética y Medidas de protección para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania)</p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar los conocimientos sobre la normativa de luz y gas desde el punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores. - Estudiar los motivos más reclamados en los sectores de electricidad y gas en la actualidad. - Conocer las medidas adoptadas para la protección de los consumidores en el actual contexto de crisis energética y para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, con especial atención a las situaciones de vulnerabilidad. 	<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>	15
10	<p>VIVIENDA: PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, AHORRO ENERGÉTICO Y VULNERABILIDAD</p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la normativa de protección a los consumidores cuando adquieren una vivienda y las medidas vigentes de protección a las personas en situación de vulnerabilidad. - Conocer la normativa de protección a los consumidores cuando arriendan una vivienda, con especial atención al arrendamiento a través de plataformas y las medidas de protección a vulnerables. - Conocer las medidas de ahorro energético introducidas en el sector de la vivienda, con especial atención al sector de la energía. 	<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
11	<p>RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL EN EL ARBITRAJE DE CONSUMO</p> <p><i>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la responsabilidad extracontractual en el arbitraje de consumo. - Estudiar supuestos prácticos en los que puedan derivarse daños extracontractuales. 	<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. Asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales que participan en el sistema arbitral de consumo.</p>	5
12	<p>PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO</p> <p><i>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio y Consumo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la normativa reguladora del procedimiento arbitral de consumo. - Estudiar supuestos prácticos y puntos críticos para una adecuada gestión del arbitraje. 	<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. Asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales que participan en el sistema arbitral de consumo.</p>	10

ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2023

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
PROGRAMA REGIONAL DE FORMACIÓN DE ADULTOS EN CONSUMO <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	55 min/charla	Grupo centro/entidad
2.2. ACCIONES FORMATIVAS PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN					
Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS	
1	JORNADA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (SECTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES MÁS DÉBILES) <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Conocer las vías alternativas de resolución de conflictos a las que se pueden dirigir cuando entiendan que sus derechos se han visto vulnerados. - Tratar supuestos prácticos adaptados a las peculiaridades del colectivo destinatario - Medidas de especial protección de colectivos vulnerables 	Destinatarios de programas de inserción socio-laboral y/o colectivos vulnerables (preferentemente desempleados, inmigrantes y/o mujeres víctimas de violencia de género)	2	
2	JORNADA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (PERSONAS CON DISCAPACIDAD) <i>Dirección General de Comercio y Consumo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Conocer las vías alternativas de resolución de conflictos a las que se pueden dirigir cuando entiendan que sus derechos se han visto vulnerados. - Tratar supuestos prácticos adaptados a las peculiaridades del colectivo destinatario. - Medidas de especial protección de colectivos vulnerables. 	Destinatarios de programas de entidades y colectivos de defensa de los intereses de las personas con discapacidad.	2	

ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2023

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	55 min/taller	Grupo escolar
4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA CONSUMIDORES				
OBJETIVOS GENERALES	DESTINATARIOS	PROGRAMA		
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de conocer cuáles son sus derechos y deberes como consumidores. - Fomentar actitudes responsables y críticas frente al consumo. - Dar a conocer las vías de resolución y reclamación de que disponen. - Proteger la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores a través de la prevención y de la información. 	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.		

Las actividades incluidas en el presente Plan Anual podrán sufrir modificaciones para responder a las necesidades de actualización de los profesionales de consumo en relación con la aprobación de normativa en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios de especial relevancia o interés.