

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2024

1. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE CONSUMO				
Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
1	<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 2024</i> D.G. Función Pública y D.G. Comercio, Consumo y Servicios</p>	<p>Introducir al empleado público de la Comunidad de Madrid en la normativa general básica para la defensa de los consumidores y las vías que posee para reclamar.</p>	<p>Personal incluido en el ámbito del Plan de Formación de empleados públicos de la Comunidad de Madrid.</p>	20
2	<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 2024</i> D.G. Función Pública y D.G. Comercio, Consumo y Servicios</p>	<p>Dar a conocer a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid los derechos y deberes que tienen 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
3	<p><b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y MODALIDADES DE VENTA: MERCADOS Y SERVICIOS DIGITALES.</b></p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI</i> Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, INAP y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la Protección del consumidor en sus relaciones de consumo en el entorno digital.</li> <li>- Estudio y análisis de la nueva normativa europea aplicable a los servicios digitales y las plataformas en línea: Ley de Servicios digitales y Ley de mercados digitales</li> </ul>	<p>Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios</p>	8
4	<p><b>SEGURIDAD GENERAL DE PRODUCTOS</b></p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI</i> Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, INAP y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el nuevo Reglamento de seguridad general de los productos.</li> <li>- Actualizar los conocimientos sobre los sistemas de información y alerta, la evaluación de riesgos y los procedimientos de control e inspección de la seguridad de los productos.</li> </ul>	<p>Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios</p>	6

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2024

Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
5	<p><b>LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES</b></p> <p><i>Plan de Formación Continua Interadministrativo PFCI Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, INAP y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<p>Estudio y análisis de las medidas de protección a las personas consumidoras vulnerables en la normativa de consumo y en distintos sectores y ámbitos del consumo.</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>	8
6	<p><b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTES Y VIAJES</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar la normativa vigente para la protección de los derechos de los usuarios en los distintos servicios de transporte y las vías para resolver las reclamaciones en cada caso.</li> <li>- Analizar la normativa de protección de los consumidores en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, con especial referencia a la contratación de viajes y transportes a través de plataformas digitales.</li> </ul>	<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
7	<p><b>GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar los mecanismos de gestión de reclamaciones y las vías de resolución de conflictos de consumo.</li> <li>- Conocer las vías y procedimientos de reclamación en distintos ámbitos del consumo con regulación sectorial (banca, seguros, transportes, energía, telecomunicaciones, etc...)</li> <li>- Analizar el marco competencial de consumo respecto a entidades sectoriales específicas de resolución de conflictos</li> </ul>	<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
8	<p><b>PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN CRÉDITO AL CONSUMO Y CRÉDITOS REVOLVING</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la normativa aplicable para la protección de los consumidores en la contratación de créditos al consumo, créditos vinculados, microcréditos y créditos revolving.</li> <li>- Conocer los organismos competentes y las vías de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.</li> </ul>	<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>	6

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2024

Nº	DENOMINACIÓN	OBJETIVOS	DESTINATARIOS	HORAS
9	<p><b>ENTIDADES SECTORIALES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos de entidades sectoriales en distintos ámbitos del consumo.</li> <li>- Estudiar las formas de coordinación entre las entidades sectoriales de resolución de conflictos y el sistema arbitral de consumo.</li> </ul>	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.	8
10	<p><b>SEMINARIO PRÁCTICO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD Y GAS MEDIANTE EL ARBITRAJE DE CONSUMO</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar conocimientos sobre la normativa aplicable para la protección de los consumidores en los suministros de electricidad y gas.</li> <li>- Aclarar aspectos concretos de la normativa de electricidad y gas para mejorar su aplicación a la resolución de reclamaciones a través del arbitraje de consumo.</li> </ul>	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	12
11	<p><b>EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Instituto Regional de Arbitraje de Consumo IRAC y Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio y análisis de la normativa reguladora del arbitraje de consumo.</li> <li>- Estudiar el procedimiento arbitral de consumo y los aspectos más relevantes a tener en cuenta para llevar a cabo la resolución de conflictos a través del sistema arbitral de consumo.</li> </ul>	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	4
12	<p><b>ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO</b></p> <p><i>Plan Anual de Formación e Información en Consumo PAFI Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</i></p>	Actualización permanente. Estudiar las novedades normativas relevantes para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que se aprueben durante el año 2024.	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.	5

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2024

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, Consumo y Servicios</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	<b>ACTIVIDAD FORMATIVA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (SECTORES ECONÓMICOS Y SOCIALES MÁS DÉBILES)</b> <i>Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</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	
2	<b>ACTIVIDAD FORMATIVA PARA COLECTIVOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN (PERSONAS CON DISCAPACIDAD)</b> <i>Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios</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	

## ANEXO. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO 2024

<b>3. TALLERES DE EDUCACIÓN EN LA ESCUELA EN MATERIA DE CONSUMO</b>				
<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>EDICIONES</b>	<b>HORAS</b>	<b>ALUMNOS / EDICIÓN</b>
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, Consumo y Servicios</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
<b>4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN PARA CONSUMIDORES</b>				
<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>PROGRAMA</b>		
<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>- 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 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.*