



CURSO: LA PROTECCION DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LOS SECTORES ESTRATEGICOS

Clave: 08(07)-CV-2023

Objetivos:

Se analizarán las actuaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en relación con diversos sectores estratégicos que, por su importancia, afectan a la economía española y son objeto de dudas por parte de la sociedad y de multitud de reclamaciones. Concretamente este curso se centrará en los sectores de la energía, las telecomunicaciones, transporte y plataformas digitales

Destinatarios:

Profesionales de las Administraciones del Estado, autonómica y local competentes en consumo, especialmente dirigido al personal de reciente incorporación.

Contenidos:

- Recopilatorio de legislación general de consumo aplicable a sectores estratégicos.
- Problemática y resolución de las reclamaciones relativas al suministro de energía
- Defensa de los consumidores en materia de transporte:
- Contratación a través de plataformas digitales:

Fechas: 24 y 26 de octubre de 2023

Martes 24 de octubre (4 h)

- **09:15 – 09:30 Entrega de documentación**
Presentación del Curso a cargo de **D^a Maria Isabel Sáez Martínez**.
Directora general de Comercio, Artesanía y Consumo
- **09:30 - 10:30 Recopilatorio de legislación general de consumo aplicable a sectores estratégicos.**
 - Cuestiones generales sobre contratación electrónica.
 - Integración de la oferta en el contrato
 - La forma del contrato
 - El derecho de desistimiento
 - Condiciones generales y cláusulas abusivas



- La protección de datos personales
- **10:30-11:00 Pausa café**
- **11:00–13:00 Problemática y resolución de las reclamaciones relativas al suministro de energía**
 - El mercado eléctrico
 - Tipos de contratos
 - La negociación y oferta contractual
 - El tope de gas
 - Manipulación de contadores
 - Diferencias entre la comercializadora y la distribuidora.
 - La contratación de suministro de gas
 - Las revisiones de las instalaciones
 - El consumidor vulnerable
 - Definición
 - Medidas de protección: el bono social
 - Tipología de conflictos y análisis de casos.
- **13 – 14 Defensa de los consumidores en materia de transporte**
 - Notas generales de la normativa aplicable
 - Recopilación de expedientes arbitrales

Ponente: Raquel Guillén Catalán

Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Valencia.

Directora del Máster universitario sobre mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado de la Universitat de València.

Jueves 26 de octubre (4h)

- **9:00-11:00 Protección de los consumidores en el sector de las telecomunicaciones**
 - Estatuto del usuario de servicios de telecomunicaciones
 - La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones: oficina de atención al usuario.
 - Problemática sobre la aplicación de las ofertas y promociones
 - Reclamaciones relativas a las cláusulas de permanencia
 - Incidencias en materia de tarificación adicional
 - Expedientes relativos a uso de los servicios de telecomunicaciones fuera de España
- **11:00- 11:30 Pausa café**



- **11:30-13:30 Contratación a través de plataformas digitales**
 - Replanteamiento del modelo de negocio en el mercado digital.
 - Prestadores de servicios de la sociedad de la información: estatuto jurídico.
 - Plataformas online ¿intermediarios o prestadores de servicios?
 - Delimitación conceptual de las plataformas digitales.
 - Las plataformas de intermediación inmobiliaria: Caso Airbnb.
 - Claves de la actividad colaborativa de Uber

Ponente: Raquel Guillén Catalán

Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Valencia.

Directora del Máster universitario sobre mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado de la Universitat de València.

Duración:

- 8 horas lectivas

Número de asistentes:

- 35 presenciales

Lugar y fecha de celebración:

- **SALA 1**
 - **Complejo Administrativo 90**
 - **Edificio A.**
 - Democracia 77
 - 16018 València.
- 19 y 26 de octubre de 2023

Solicitudes: Presentación por medios telemáticos.

Se realizarán a través del siguiente enlace:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=22330&version=amp

Persona de contacto

Carlos Javier Latorre Monteagudo: 961 209 478

Correo electrónico: consumef@gva.es



Organización:

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo de la Generalitat Valenciana
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Consumo

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2023 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO de 2023)**, promovido por la **DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO** y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), para el año 2023 en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*

València,
Directora general de Comerç, Artesania i Consum,
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.