



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

**Clave: 08(08)-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: 8 y 13 de noviembre de 2023**

**Miércoles 8 de noviembre (4 h)**

- **09:30 – 09:45 Entrega de documentación**  
Presentación del Curso a cargo de **D<sup>a</sup> Maria Isabel Sáez Martínez**.  
Directora general de Comercio, Artesanía y Consumo
- **09:45 - 10:45 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
- **10:45 -11:15 Pausa café**
- **11:15 - 13:15 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.
- **13:15 - 14:15 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.

**Lunes 13 de noviembre (4h)**

- **9:30-11:30 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
- **11:30- 12:00 Pausa café**



- **12:00-14:00 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:**

- Aula 1
  - CdT Alicante
  - Catedràtic Jaume Mas i Porcel, 4
  - 03005 Alicante (España)
- 8 y 13 de noviembre 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](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](mailto: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.