

CONSUM RESPONSABLE

ASSEGURANCES

20^è curs

d'assistents

tècnics en consum

HABITATGE

AUTOMÒBILS

ARBITRATGE

2009/2010

TDT

adreçat a

• Totes les persones amb llicenciatura o diplomatura que duen a terme tasques d'informació i orientació als consumidors i usuaris en organismes públics de consum i associacions de consumidors.

• Altres professionals, en funció de la seva experiència o del lloc de treball que ocupen. En aquest cas, caldrà presentar un currículum.

objectius

• Contribuir a la formació i reciclatge de persones que realitzen funcions d'informació i orientació als consumidors i usuaris.

• Analitzar els mecanismes de funcionament i els canals de distribució de la societat de consum.

• Adquirir coneixements bàsics sobre les diferents normatives que regulen els productes i serveis oferts als consumidors i usuaris.

• Conèixer els drets i deures dels consumidors i usuaris per tal que puguin ser reflexius i responsables en les diferents activitats de consum.

• Conèixer les vies que tenen els consumidors i usuaris per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

estructura

El curs es compon de 28 mòduls, amb un total de 180 hores de les quals 162 són lectives i 18 estan dedicades a la realització de classes pràctiques, d'acord amb els continguts i dates proposades per l'Agència Catalana del Consum.

Així mateix, s'haurà de presentar un treball d'investigació monogràfic sobre els continguts tractats al curs i que inclogui una proposta de millora. El treball serà avaluat, i és necessari aprovar-ho per obtenir el títol corresponent. Aquest treball passarà a formar part del fons documental de l'Agència Catalana del Consum, que podrà fer-ne la difusió que consideri oportuna.

durada i horari

A partir del 29 de setembre de 2009 fins a finals de maig de 2010, els dimarts, de 10 a 14h i de 15 a 17h.

lloc

Aula de formació de l'Escola del Consum de Catalunya de l'Agència Catalana del Consum. Carrer Tànger, 98. 08018 Barcelona.

places

35 alumnes.

inscripció

Fins el **22 de setembre de 2009**. Cal emplenar i enviar la butlleta d'inscripció que trobareu a l'apartat *Agenda*.

Per a més informació podeu consultar la nostra plana web www.consum.cat.

Selecció de les sol·licituds: es valoraran les necessitats professionals, l'experiència en consum i el currículum. Notificació de les admissions: a partir del 23 de setembre de 2009. És requisit per entendre que l'admissió al curs s'ha formalitzat, presentar el justificant de pagament del mateix abans de la data de començament.

preu

300 euros.

L'import s'ha d'abonar mitjançant un xec nominatiu a nom de l'Agència Catalana del Consum o bé transferència bancària.

certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència i d'aprofitament als alumnes que compleixin tots els requisits següents:

- Assistència, com a mínim al 90% de les classes.
- Presentació d'un treball d'investigació sobre algun dels temes tractats, com a màxim un mes abans de la data de finalització del curs.
- Realització de les pràctiques.
- Superació de les proves corresponents.
- Pagament del preu del curs.

Informació

Servei d'Informació i Formació
Telèfon 93 55 16 551
A/e: maite.obrador@gencat.cat
www.consum.cat

mòduls

1) Sociologia del consum

- La societat de consum.
- L'evolució del consum.

2) Ordenament jurídic en matèria de consum

- Competències en matèria de defensa dels consumidors i usuaris: lleis generals.
- Anàlisi específica de les condicions generals de la contractació.
- La garantia en la venda de béns de consum.
- Els horaris comercials.

3) Ordenament jurídic en matèria de consum a la UE

- Tipus d'institucions. Directives i reglaments.
- La defensa dels consumidors a la UE.

4) Eines i organismes públics d'informació per als consumidors

- Organismes de consum de la Generalitat de Catalunya.
- Organismes de consum de les administracions locals.
- Les associacions de consumidors: base legal i funcions.
- Eines documentals i de comunicació en la informació als consumidors.

5) La gestió de les reclamacions dels consumidors

- L'atenció al consumidor: habilitats i eines.
- Definicions d'informació: consulta, queixa, reclamació i denúncia administrativa.
- Tramitació de les reclamacions: casos pràctics.

6) Mètodes de resolució de conflictes de consum

a) La mediació:

- Concepte, base legal i característiques de la mediació.
- Perfils i rols del mediador: habilitats i eines.
- El procediment de mediació en els conflictes de consum: casos pràctics.

b) L'arbitratge:

- Concepte, subjectes, objecte i principis generals. Matèries excloses de l'arbitratge.
- Les juntes arbitrials de consum.
- L' adhesió de les empreses.
- Procediment arbitral de consum: el laude.

c) Altres vies: via judicial i l'acció de cessació:

- Procediments judicials: el judici verbal.
- Acció de cessació.

7) La denúncia administrativa

- Concepte i requisits.
- Motius i tramitació. Valoració de proves.

8) La inspecció de consum

- Procediment inspector: objectius i actuacions.
- Responsabilitat de l'actuació inspectora.
- El sistema d'alertes.

9) El procediment sancionador de consum

- Òrgans competents.
- Fases del procediment.
- Sancions i recursos administratius.

10) Els drets lingüístics dels consumidors

11) Vendes especials

- Venda en rebaixes.
- Vendes fora d'establiments mercantils.

12) El comerç electrònic i la venda a distància

- Concepte i base legal.
- Contractació: signatura electrònica i mitjans de pagament.
- Casos pràctics.

13) La protecció de dades i els consumidors

- Base legal.
- Drets i deures dels consumidors.

14) Alimentació i consum

- Normativa legal i classificació dels aliments.
- Etiquetatge i factors de risc alimentari en la salut pública.
- Etiquetatge per sectors: peix, carn, pa, ous, làctics.... Denominació d'origen.
- Toxicoinfeccions alimentàries.
- Transgènics.

15) Habitatge

a) Compra:

- Publicitat, informació i oferta d'habitatges.
- Requisits previs per a la venda i lloguer d'habitatges.
- Documentació: llibre de l'edifici, venda de nous habitatges i transmissions ulteriors.

- Responsabilitat per vicis de construcció i incompliment dels contractes de compravenda d'habitatges.

b) Reformes-reparacions en l'habitatge:

- Serveis a domicili: tipus i drets dels usuaris.
- Reparacions d'aparells d'ús domèstic: drets dels usuaris.

16) Automòbils

- Compra: vehicles nous i usats: documentació i garanties.
- Tallers de reparació d'automòbils.
- Lloguer de vehicles: requisits i reclamacions.
- Servei de transport de vehicles avariats: drets i deures dels usuaris.

17) Productes industrials

- Tipus de productes i conceptes bàsics.
- Seguretat de productes: responsabilitat del fabricant.

18) L'etiquetatge

- Etiquetatge de productes: normativa reguladora i requisits específics (joguines, productes perillosos, productes tèxtils, cosmètics...).

19) Serveis turístics i transports

- Competències de l'administració estatal i autonòmica.
- Les agències de viatges i els allotjaments turístics.
- Drets i deures dels usuaris del transport marítim, ferroviari, aeri i de mercaderies.
- Vies de reclamació.

20) Telecomunicacions

a) Aspectes tècnics

- Terminologia i orígens.
- Organismes reguladors.
- Aspectes tècnics de la telefonia fixa, mòbil i Internet.

b) Els usuaris

- Drets i deures.
- Casos pràctics.
- Vies de reclamació

c) La inspecció de consum i la disciplina de mercat

- Denuncies administratives més habituals.
- Aspectes competencials de consum.
- Casos pràctics.

21) La Televisió Digital Terrestre

- Aspectes tècnics.
- Els drets i deures dels usuaris.

22) Serveis financers

- L'entitat bancària: definició i classificació.
- Els crèdits bancaris: càlcul d'interessos i comissions bancàries.
- Els nous productes financers (reagrupament de crèdits, hipoteca inversa...).
- On i quan reclamar.

23) Assegurances

- Concepte i contractes d'assegurança: classes i característiques
- Drets i obligacions de les parts.
- Companyies asseguradores. Agents i corredors.
- Sinistres. Barems d'indemnitzacions.
- On i com reclamar.

24) Serveis bàsics (aigua/electricitat/gas)

- Contractació, tarifes, factures i rebuts.
- Liberalització del mercat energètic.
- Drets i obligacions dels usuaris.
- On i com reclamar.

25) Altres regulacions sectorials de consum

- Centres de bronzejat, aparcaments...
- Novetats i projectes normatius.

26) Publicitat

- Legislació vigent en matèria de publicitat, comparació amb altres estats i controls de l'Administració: la publicitat i la disciplina de mercat.
- La publicitat en els mitjans de comunicació i les noves tecnologies.

27) Educació del consumidor

- Disseny curricular de l'eix transversal d'educació del consumidor.
- Publicacions didàctiques.
- L'Escola del Consum de Catalunya.

28) Consum responsable

- Etiquetatge ecològic i energètic.
- Reciclatge de productes.
- El comerç just: la responsabilitat social de les empreses.