

El Plan de Formación e Información de Consumo para 2019, de la Dirección General de Comercio y Consumo, incluye un Programa Regional de Consumo para Adultos consistente en la impartición de acciones formativas sobre temas de interés en materia de protección de los consumidores.

Dos son los formatos principales desde los que se desarrolla este Programa:

- a) **Charlas:** actividad consistente en la exposición clara y actualizada sobre los derechos de los consumidores en relación con determinada temática de interés en materia de consumo. Estas charlas se abordarán de un modo didáctico y adaptado al público al que se dirigen. Las charlas tendrán una duración de 90 (C) o de 120 minutos (L), según la extensión de la temática a tratar.
- b) **Talleres informativos:** modalidad basada en una actividad docente predominantemente práctica (T), en la que la adquisición de conocimientos atiende a una dinámica experimental, con materiales específicos utilizados para ilustrar y desarrollar la actividad y en los que la participación de los destinatarios adquiere especial relevancia.

Las actividades a ofertar a los destinatarios durante 2019 serán las siguientes:

A) CHARLAS:

- 1) **¿Conoces tus derechos como consumidor en la Comunidad de Madrid?** Los derechos de los consumidores. Derecho a la información. Contenido del contrato. Cláusulas abusivas. Desistimiento. Garantías. Ejemplos prácticos de derechos del consumidor. ¿Cómo y dónde reclamar? (C) (*)
- 2) **Derechos de los consumidores en sectores específicos:** servicios de asistencia técnica (SAT), reparaciones en el hogar, reparaciones de automóviles, servicio de grúas, enseñanza no reglada... (C)
- 3) **La resolución extrajudicial de conflictos.** Qué son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Juntas Arbitrales. Medios de información a disposición de los ciudadanos: "El Portal de Consumidor". (C) (*)
- 4) **¿Compras por internet, teletienda o en tu domicilio?** En las ventas a distancia o fuera de establecimientos mercantiles tienes otros derechos. ¿Los conoces? (C) (*)
- 5) **¿Te has apuntado a un curso presencial o a un curso online?** Si estoy interesado/a en inscribirme en un centro educativo de enseñanzas no regladas en la Comunidad de Madrid, ¿qué información me tienen que facilitar? Diferencias entre la enseñanza reglada y la no reglada. Titulaciones oficiales y no oficiales. Derechos de los consumidores. (C)

- 6) **¿Puedo cambiar de compañía de teléfono cuando quiero?:** nuestros derechos en los servicios de telefonía y telecomunicaciones. Llamadas a teléfonos 118... coste y medidas para proteger a los usuarios. Suscripciones telefónicas no deseadas. Dónde y cómo reclamar. **(C)**
- 7) **Contratos de seguros y servicios bancarios:** ¿sabes qué dicen tus seguros?, Cómo contratar seguros con seguridad. Tipos de seguros. Cláusulas abusivas en los contratos. Créditos al consumo vinculados. Préstamos, comisiones bancarias. Dudas más frecuentes en los servicios bancarios. Cómo y dónde reclamar (regulación sectorial). **(L)**
- 8) **¿Pagar con el móvil?** Hacia un mundo sin monedas. Nuevas formas de pago. ¿Tienen riesgos? Derechos de los consumidores. **(C)**
- 9) **¿Sabes configurar el “control parental” en un ordenador o teléfono?, ¿conoces qué es el grooming?** Las nuevas tecnologías son un gran avance, pero debemos conocer las formas de asesorar y defender a nuestros menores de los riesgos de internet. **(C)**
- 10) **¿Viajas con los derechos aprendidos?** Todo lo que debes conocer para contratar viajes y servicios de ocio con seguridad. Viajes combinados. Obligaciones de los proveedores, agencias de viaje, etc. Derechos de los usuarios en el transporte aéreo, marítimo y terrestre. Dónde y cómo reclamar. **(C) (*)**
- 11) **¿Te gustan los anuncios?** La publicidad: ¿es información o persuasión? Qué debemos saber sobre la publicidad. Derechos de los consumidores ante las ofertas publicitarias. **(C)**
- 12) **¿Qué son los “productos milagro”?** Productos magnéticos, adelgazantes o hierbas medicinales. La publicidad y la información sobre productos milagro. Normas sencillas a tener en cuenta para detectar productos milagro. Derechos de los consumidores frente a ellos. **(C)**

B) TALLERES:

- 1) **¿Entiendes la factura?** Análisis de la información incluida sobre la factura emitida por el uso de los suministros esenciales como luz, gas y telefonía. Bono social eléctrico: colectivos de consumidores beneficiarios, requisitos y cómo solicitarlo. **(T) (L)**

- 2) **¿Qué alimentos compramos?, ¿Qué significa E-330, E-250 o emulsionante?** El etiquetado es una garantía para el consumidor. La información es una vía de prevención del fraude en los alimentos. Análisis práctico de etiquetado de alimentos. Etiquetado del pescado, huevos, alimentos ecológicos, alimentos transgénicos, alimentos con denominación de origen protegida y alimentos con indicación geográfica protegida. **(T) (L)**

(*): EL DESARROLLO DE ESTAS ACTIVIDADES PRECISA ACCESO A INTERNET EN LA SALA.