

## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Resolución de conflitos de consumo. A tramitación das súas reclamacións.

**CONVOCATORIA:** Convocatoria Instituto Gallego do Consumo

**GRUPO:** Cursos EGAP - Convenios

**ÁREA:** Consellería de Economía, Emprego e Industria: Economía

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	20
-----------------------	----------------	--------------	---------------	---------------	----

<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AU LO	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2020
------------------------	-------	----------------	-----------	-------------	------

<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	TELEFORMACIÓN	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1
-------------------------	---------------	-------------------	-------	------------------	---

**DATA MATRÍCULA:** Do 18/01/2020 - 08:00h ao 29/01/2020 - 23:55h

**RESPONSABLE:** RODRIGUEZ VARELA, MARIA MONTSERRAT [montserrat.rodriquez.varela@xunta.es]

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

Coñecer os dereitos básicos das persoas consumidoras e usuarias, e aprender de xeito fácil e comprensible como proceder para presentar unha reclamación en materia de consumo. Así como, coñecer os pasos a seguir antes, durante e despois de presentar unha reclamación.

Realízase unha aproximación ao funcionamento dos servizos do Instituto Galego de Consumo e da Competencia e as súas vías de resolución de conflitos.

### DESTINATARIOS

Persoal do Instituto Galego do Consumo e da Competencia, da Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado, dos espazos xoves, das OMIX e das OMIC.

### PROGRAMA

Módulo inicial (1 hora): Guía didáctica e presentación do curso.

Módulo 1: (3 horas) As relacións de consumo.

Módulo 2: (4 horas) Dereitos básicos das persoas consumidoras e usuarias.

Módulo 3: (4 horas) Información previa, contractual e comercial.

Módulo 4: (4 horas) Protección xurídica, administrativa e técnica.

Módulo 5: (4 horas) Vías de resolución de conflitos no ámbito do consumo.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Cráterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

### 3. DATOS EDICIÓN

**T01**

**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN

**INICIO / FIN:** 11/02/2020 a 10/03/2020

**NUM. PRAZAS:** 50

**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:**

**DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE