



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** A tramitación dixital das reclamacións de consumo

**CONVOCATORIA:** Convocatoria autonómico 1ª semestre

**GRUPO:** Consellería de Economía e Industria

**ÁREA:** Consellería de Economía e Industria

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	12
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2022
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	PRESENCIAL	<b>TIPOLOXÍA:</b>	ESPECÍFICO	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 16/02/2022 - 08:00h ao 01/03/2022 - 23:55h

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

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

Dar a coñecer o asistente en liña de presentacións de reclamacións de consumo.  
Achegar formación e asesoramento sobre a xestión dixital das reclamacións de consumo presentadas en liña.  
Achegar formación e asesoramento sobre a xestión dixital da arbitraje de consumo como sistema extraxudicial de resolución de conflitos.

### DESTINATARIOS

Persoal ao servizo do Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC), así como persoal ao servizo da administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, das entidades públicas instrumentais e da administración institucional.

### PROGRAMA

#### MÓDULO 1

- Presentación en liña das reclamacións de consumo.
- Percorrido dixital das reclamacións de consumo.

#### MÓDULO 2

- A xestión dixital das reclamacións de consumo presentadas.
- A implemetación práctica de MARCO como ferramenta de resolución de casos concretos obxecto de reclamación.

#### MÓDULO 3

- A xestión dixital da arbitraje de consumo.
- A implemetación práctica de MARCO como ferramenta de resolución de casos concretos obxecto de arbitraje.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

1ª Con carácter preferente o persoal que presta servizos no Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC).  
2ª Criterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

## 3. DATOS EDICIÓNS

### SANTIAGO

**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela

**INICIO / FIN:** 20/04/2022 a 22/04/2022

**NUM. PRAZAS:** 30

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

**DATA EXAME:** 22/04/2022 ás 13:30h

### DOCENTES NOMEADOS

CARLOS VILLAVERDE MOGO

JOSE MARIA PITA PONTE

RAQUEL GOYANES PRADO

Daniel Muñiz Torres

Eva María Iglesias Febreiro

M CARMEN NIETO NOVOA

### LUGAR DE REALIZACIÓN

**AULA 8:** Os días 20, 21 e 22 de abril de 10:00 a 14:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA