



## Adreçat a

- Llicenciats/des o diplomats/des que duen a terme tasques d'informació i orientació a les persones consumidores i usuàries en organismes públics de consum i en les organitzacions de persones consumidores.
- Altres professionals, en funció de la seva experiència o del lloc de treball que ocupen. En aquest cas, caldrà presentar un currículum.

## Objectius

- Poder analitzar i comprendre 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 a les persones consumidores i usuàries.
- Conèixer els drets i deures de les persones consumidores i usuàries per poder ser reflexiu i responsable en les diferents activitats de consum.
- Conèixer les vies que tenen les persones consumidores i usuàries per informar-se sobre els seus drets i els procediments per exigir que siguin respectats.

## Estructura

El curs es compon de tres mòduls de amb una durada total de 130 hores lectives repartides entre teoria i pràctica. Inclou les hores d'examen. S'ha de presentar un treball d'investigació monogràfic sobre els continguts tractats al curs que inclogui una proposta de millora. El treball serà avaluat, i és necessari aprovar-lo per obtenir el títol corresponent. Aquest treball passarà a formar part del fons documental de l'ACC, que podrà fer-ne la difusió que consideri oportuna.

## Durada i horari

Des del 13 de gener fins l'1 de desembre de 2015, els dimarts de 10h a 14.30h.

## Places

35 alumnes.

## Lloc

Seu de l'ACC, al carrer de Pamplona, 113, 08018 Barcelona.

## Inscripció

Fins al 19 de desembre de 2014. El personal de l'ACC ha de fer la petició mitjançant el portal [ATRI](#) i el personal extern a través de la [butlleta d'inscripció](#). Per a més informació podeu consultar la nostra pàgina web, l'apartat agenda.

## Selecció de sol·licituds

Es valorarà les necessitats professionals, l'experiència en consum i el currículum. Notificació de les admissions a partir del 29 de desembre de 2014.

## Quantia per a la inscripció i admissió

- 350€, amb l'IVA inclòs, per al personal al servei de les administracions públiques.
- 400€, amb l'IVA inclòs, per a la resta de persones interessades. El pagament del curs s'ha de fer en el termini de 20 dies comptats a partir de l'endemà de la data d'admissió al curs mitjançant transferència bancària a nom de l'Agència Catalana del Consum.

## Exempció del pagament

- El personal propi de l'ACC, el personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, el personal de les organitzacions de persones consumidores i el personal que presti els seus serveis als consells comarcals amb els quals l'Agència Catalana del Consum hagi signat conveni d'un encàrrec de gestió per a la realització d'actuacions en matèria de consum, sempre que l'activitat formativa estigui relacionada amb el lloc de treball i amb les funcions que hi desenvolupa habitualment.

## Certificat d'assistència i aprofitament

Es lliurarà als alumnes que compleixin tots els requisits següents:

- Assistència, com a mínim a un 80% de les classes.
- Presentació del treball d'investigació sobre algun dels temes tractats, a la data que s'estableixi en format digital i/o paper.
- Superació de les proves corresponents i pagament del preu del curs.

## Informació

Servei d'Informació i Formació. Secció de Formació i Educació.  
Telèfon: 93 5516551. Correu electrònic: [accformacio@gencat.cat](mailto:accformacio@gencat.cat)  
[www.consum.cat](http://www.consum.cat)



## 1r mòdul

- 1. L'Agència Catalana del Consum**
  - Base legal i funcions
  - L'Educació en consum
- 2. L'Ordenament jurídic a la UE i litigis en matèria de consum**
  - Ordenament jurídic de la Unió Europea. Directives i reglaments actuals. La defensa de les persones consumidores i usuàries
  - Ordenament jurídic estatal. Competències en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries: lleis generals. El Codi de Consum de Catalunya
- 3. Els requisits dels establiments comercials**
- 4. Les condicions generals de la contractació, clàusules abusives i pràctiques abusives**
- 5. Les relacions de consum i drets lingüístics**
- 6. Les garanties dels productes**
- 7. Les relacions de consum a distància o fora de l'establiment**
  - La contractació a distància i les seves modalitats
  - El comerç electrònic
  - La contractació fora d'establiment
  - Les pràctiques deslleials: normativa
- 8. La publicitat i pràctiques deslleials**
  - La publicitat i el consum: actuacions
  - Legislació vigent en matèria de publicitat
  - Les pràctiques deslleials: normativa
- 9. La protecció de dades**
  - Base legal.
  - Drets i deures de les persones consumidores
- 10. La informació i atenció a les persones consumidores**
  - Dret a la informació de les persones consumidores .
  - Criteris de gestió de les queixes, reclamacions i denúncies de consum.
- 11. La informació de consum a les xarxes socials**

## 2n mòdul

- 12. La mediació en consum**
  - La mediació presencial, telefònica i electrònica. Procediment
  - Les tècniques de mediació. habilitats i eines
- 13. L'arbitratge de consum.**
  - Arbitratge de consum: Característiques i procediment.
- 14. Sistema de resolució de conflictes en matèria de consum en la via judicial.**
  - L'acció de cessació, la via judicial (judici verbal) i les demandes col·lectives
- 15. La denúncia administrativa**
  - La denúncia administrativa: requisits. Motius i tramitació. Valoració de proves
  - La tramesa de denúncies per part dels serveis públics de consum
- 16. la inspecció de consum: productes i serveis**
  - La inspecció de consum. Procediment inspector: objectius i actuacions. Responsabilitat de l'actuació inspectora.
  - La seguretat de productes.
- 17. El procediment sancionador**
  - El procediment sancionador de consum. Òrgans competents. Fases del procediment. Sancions i recursos administratius. Pràctiques
- 18. Els Subministraments bàsics: llum i gas**
  - Contractació, tarifes, factures i rebuts
  - Drets i obligacions de les persones usuàries
  - On i com reclamar
- 19. Serveis turístics: Allotjaments i viatges combinats**

## 3r mòdul

- 20. El Consum Responsable**
- 21. Serveis financers i assegurances**
  - Productes financers. Els crèdits hipotecaris
  - Entitats financeres. Reclamacions de les persones usuàries
  - Les assegurances
- 22. Telecomunicacions**
  - Drets i deures de les persones usuàries. Vies de reclamació. Casos pràctics
  - La inspecció de consum i la disciplina de mercat: Denúncies administratives més habituals. Tarifació adicional. Aspectes competencials de consum
- 23. Alimentació**
  - Normativa legal
  - Etiquetatge i factors de risc alimentari en la salut pública. Els nous aliments
  - Transgènics
- 24. Etiquetatge de productes**
- 25. Habitatge**
  - Compra i lloguer: Normativa. Competències dels organismes de consum.
- 26. Transport**
  - Transport terrestre, ferroviari i mercaderies.
  - Transport aeri

