



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO
SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

NOMBRE CURSO: La protección de los intereses económicos y sociales de consumidores y usuarios
CLAVE CURSO: 01(01)-AR/24

Zaragoza, 16 de mayo de 2024

Objetivos:

Estudio y análisis de las medidas de protección a las personas consumidoras vulnerables en la normativa de consumo y en distintos sectores y ámbitos del consumo, actuación de la Inspección de Consumo y tramitación de actas de inspección, así como reclamaciones de los consumidores, tramitación y resolución de las mismas, y atención al usuario en el sector bancario, educación financiera, fraude en internet y funciones del Banco de España como miembro del Sistema Europeo de Bancos Centrales.

Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

Contenidos:

- Residuos, gestión integral y calidad ambiental
- La Inspección de consumo, actuaciones y controles
- Servicios bancarios, atención al usuario y tramitación de reclamaciones

Programa: 16 de mayo de 2024

09:00-11:00 **Plan de Gestión Integral de Residuos GIRA**

Ponente: D. Oscar Fayán Buey, Jefe de Servicio de Planificación Ambiental, Dpto. Medio Ambiente y Turismo, Gobierno de Aragón

11:00-13:00 **Inspección de consumo, desarrollo, constancia documental, toma de muestras**

Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil UCLM-CESCO

13:00-15:00 **Servicios bancarios, atención al usuario y reclamaciones**

Ponente: D. Miguel Martínez Lobo, Técnico de Banco de España, Sucursal de Zaragoza

16:30-18:30 **Visita Banco de España**



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

1 día: 8 horas lectivas

Número de asistentes:

- 35

Lugar y fecha de celebración:

Zaragoza, 16 de mayo de 2024

SALA LAAB, Dpto. Bienestar Social y Familia, Plaza del Pilar nº 3, Zaragoza
Banco de España, Plaza de España, 8, Zaragoza

Inscripción:

- Las solicitudes se enviarán por correo electrónico a consumo.formacion@aragon.es hasta el 13 de mayo de 2024
- Para recibir el diploma de asistencia será necesario haber asistido, al menos, al 90% de las clases impartidas

Organización:

- Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*