



Dirección General de Comercio,  
Consumo y Servicios  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE  
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL  
DE COORDINACION,  
CALIDAD Y COOPERACION  
EN CONSUMO

## “LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE LOS NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y MODALIDADES DE VENTA: MERCADOS Y SERVICIOS DIGITALES”

**Clave asignada: 07(01)-MA-2024**

### Objetivos:

- Actualización de la Protección del consumidor en sus relaciones de consumo en el entorno digital.
- Estudio y análisis de la nueva normativa europea aplicable a los servicios digitales y las plataformas en línea: Ley de Servicios Digitales y Ley de Mercados digitales.

### Destinatarios:

- Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.

### Duración, fechas y horario

- 8 horas lectivas, 6 y 7 de marzo de 9:30 a 14:00.

### Número de asistentes:

- Máximo 70

### Modalidad:

- El curso se desarrollará mediante videoconferencia a través de la aplicación Teams.

### Organización:

- Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid.
- 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**).”



## PROGRAMA DEL CURSO

### 6 de marzo de 2024

09:30-11:30

#### **Mercados digitales, prácticas comerciales y guardianes de acceso.**

- El Reglamento de Mercados Digitales. Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2022 sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828.
- Agentes y operadores en los mercados digitales. Guardianes de acceso. Responsabilidades y obligaciones.
- Publicidad digital y prácticas comerciales desleales en línea. Regulación de las prácticas comerciales de las grandes plataformas en internet. Reseñas, influencers y uso de motores de búsqueda (Google, Meta, Bing...).

*Ponente: D. Luis Fernando Juez Hervás. Abogado - Doctorando en Derecho Mercantil. Universidad Complutense de Madrid. Profesor Asociado de la Universidad Carlos III de Madrid*

11:30-12:00

Pausa descanso

12:00-14:00

#### **Servicios digitales y protección del consumidor**

- Regulación actual de los Servicios digitales para la protección del consumidor. Directiva 2019/770 sobre contenidos y servicios digitales incorporada a nuestro TRLGDCU.

*Ponente: D<sup>a</sup>. María Teresa Alvarez Moreno. Catedrática de Derecho Civil. Universidad Complutense de Madrid. Presidenta de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Presidenta del área de Derecho de la DEVA (Dirección y Evaluación de Proyectos) de la Agencia Andaluza del Conocimiento.*

### 7 de marzo de 2024

09:30-11:30

#### **Protección al consumidor en el entorno digital**

- Protección y derechos de los consumidores en el entorno digital y en línea. Contratación a distancia y electrónica.



***Ponente:** D<sup>a</sup>. María Teresa Alvarez Moreno. Catedrática de Derecho Civil. Universidad Complutense de Madrid. Presidenta de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Presidenta del área de Derecho de la DEVA (Dirección y Evaluación de Proyectos) de la Agencia Andaluza del Conocimiento.*

11:30-12:00 Pausa descanso

12:00-14:00 **Plataformas digitales**

- Concepto y clases de plataformas.
- Regulación de la contratación a través de *market places*
  - o Especial atención a la compra-venta y contratación de bienes, servicios y contenidos mediante plataformas de mercado (Amazon, AliExpres o Ebay), redes sociales (Twitter o Facebook), plataformas de viajes y alojamientos (Airbnb o Booking) y plataformas de venta de entradas para espectáculos. Supuestos prácticos.
- Reglamento de Servicios Digitales. Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.
  - o Cambios introducidos en la normativa de protección al consumidor por el Reglamento de Servicios Digitales (RSD). Directiva 2019/2161 y art. 97 bis TRLCU
  - o Obligaciones y responsabilidades de los diferentes agentes en línea frente a los consumidores y usuarios.
  - o Algoritmos, búsquedas y rankings, reseñas.
- Influencers: Publicidad y códigos de conducta

***Ponente:** D<sup>a</sup>. María Teresa Alvarez Moreno. Catedrática de Derecho Civil. Universidad Complutense de Madrid. Presidenta de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Presidenta del área de Derecho de la DEVA (Dirección y Evaluación de Proyectos) de la Agencia Andaluza del Conocimiento.*

Para consultas sobre el programa y/o cualquier otro aspecto relacionado con el contenido de esta actividad formativa, pueden dirigirse a [formacion.consumo@madrid.org](mailto:formacion.consumo@madrid.org)

La coordinadora