



Comunidad de Madrid

Los temas propuestos por la Dirección General de Comercio y Consumo para las charlas informativas del Programa de Formación de Consumo para Adultos 2018 se relacionan a continuación:

- 1) **¿Conoces tus derechos como consumidor/usuario en la Comunidad de Madrid? ¿Cómo y dónde reclamar?** Los derechos de los consumidores. La resolución extrajudicial de conflictos. Qué son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC's) y las Juntas Arbitrales. Medios de información a disposición de los ciudadanos: "El Portal de Consumidor". Ejemplos prácticos de derechos del consumidor. (*)
- 2) **¿Dónde y cómo está fabricado este producto? El consumidor y el planeta.** Hábitos de consumo que contribuyen a la sostenibilidad. A través de la elección de los productos que consumimos podemos contribuir a la sostenibilidad del planeta. Los consumidores tenemos la última palabra.
- 3) **¿Entiendes la factura?** Análisis de la información incluida sobre la factura emitida por el uso de los suministros esenciales como luz, gas y telefonía. (T)
- 4) **¿Compras por internet, teletienda o en tu domicilio?** En las ventas a distancia o fuera de establecimientos mercantiles tienes otros derechos. ¿Los conoces? (*)
- 5) **¿Te has apuntado a un curso presencial o a un curso on line?** Si estoy interesado/a en inscribirme en un centro educativo de enseñanzas no regladas en la Comunidad de Madrid, ¿qué información me tienen que facilitar? Diferencias entre la enseñanza reglada y la no reglada. Titulaciones oficiales y no oficiales. Derechos de los Consumidores.
- 6) **¿Puedo cambiar de compañía de teléfono cuando quiero?: nuestros derechos en los servicios de telefonía y telecomunicaciones. ¿Qué son las "TIC"?** Las TIC al servicio de la salud. Telefonía móvil, acceso a los servicios de salud con el teléfono o internet. ¿Para qué me sirve internet?: comercio electrónico, la administración digital, ¿la e-administración más cerca de nosotros? El DNI electrónico. Seguridad y privacidad con el uso de las telecomunicaciones: límites. ¿Dónde, cómo reclamar? (*)
- 7) **¿Sabes que dicen tus seguros?, ¿tu seguro cubre el hurto?** Cómo contratar seguros con seguridad. Tipos de seguros. ¿Cláusulas abusivas en los contratos? Conocer bien un contrato evita problemas. Cómo reclamar.
- 8) **¿Préstamos, comisiones?: dudas más frecuentes en los servicios bancarios.** Información básica sobre productos y servicios bancarios. ¿Conoces tus derechos de la Ley de Servicios de Pago? Servicios de reclamaciones. (*)



Comunidad de Madrid

- 9) **¿Pagar con el móvil?** ¿Hacia un mundo sin monedas? Nuevas formas de pago. Derechos de los consumidores.
- 10) **¿Sabes configurar el “control parental” en un ordenador o teléfono?, ¿conoces qué es el grooming?** Las nuevas tecnologías son un gran avance pero debemos conocer las formas de asesorar y defender a nuestros menores de los riesgos de internet.
- 11) **¿Viajas con los derechos aprendidos?** Te mostramos todo lo que debes conocer para contratar viajes y servicios de ocio con seguridad. Viajes combinados. Obligaciones de los suministradores, agencias de viaje, etc. Derechos de los usuarios en el transporte aéreo, marítimo y terrestre. Dónde y cómo reclamar.
- 12) **¿Consigues toda la información que necesitas de productos y servicios con la publicidad?** La publicidad: ¿es información o persuasión? Qué debemos saber sobre la publicidad. Derechos de los consumidores ante las ofertas publicitarias.
- 13) **¿Qué son los “productos milagro”?** Productos magnéticos, adelgazantes o hierbas medicinales. La publicidad y la información sobre productos milagro. Normas sencillas a tener en cuenta para detectar productos milagro. Derechos de los consumidores frente a ellos.
- 14) **¿Qué alimentos compramos?, ¿Qué significa E-330, E-250 o emulsionante?** El etiquetado es una garantía para el consumidor. La información es una vía de prevención del fraude en los alimentos. Análisis práctico de etiquetado de alimentos. Etiquetado del pescado, de los huevos, alimentos ecológicos, alimentos transgénicos, alimentos con denominación de origen protegida. alimentos con indicación geográfica protegida. Cuáles son sus características.
Etiquetado de estos alimentos. (T)

(T): El tema propuesto se aborda desde una perspectiva más práctica, utilizándose etiquetas de envases de alimentos, anuncios publicitarios o cualquier otro material que se considere idóneo para ilustrar las intervenciones, que en función de las características del grupo, su número y contenido de la conferencia serán manejadas por los propios asistentes.

(*): El desarrollo de estas charlas precisa acceso a internet en la sala.