

## GUIA DEL CURSO

### GESTION DE RECLAMACIONES Y MEDIACION EN MATERIA DE CONSUMO

#### EDICION 20XX

#### 1. Contenido

- 1.1. Los conflictos en materia de consumo en Andalucía
- 1.2. Las reclamaciones de consumo en Andalucía
- 1.3. La mediación en materia de consumo
- 1.4. El arbitraje en consumo en Andalucía

#### 2. Objetivo y datos generales del curso

Con este curso se pretende que el alumnado alcance una comprensión sobre el contexto normativo en materia de consumo en Andalucía, así como mecanismos de la Administración para la resolución de conflictos en esta materia.

Como objetivos específicos tiene los siguientes:

- ✓ Situar al alumnado en el contexto general de competencias en materia de Consumo en la Administración Pública, orígenes y normativa.
- ✓ Comprender la normativa reguladora de esta materia y distintas figuras afines. Gestión de las mismas ante diferente casuística.
- ✓ Conocer las herramientas en la mediación, y manejarlas en el marco del contexto de consumo
- ✓ Conocer el arbitraje en consumo y su funcionamiento, en el marco de las distintas Administraciones de Andalucía

### 3. Planificación orientativa

Se diferencian con distintos colores los inicios y finales orientativos para los módulos en los que el curso está dividido.

### 4. Estructura del curso

El contenido del curso está dividido en cinco unidades:

#### 4.1. Módulo 1.- Los conflictos en materia de consumo en Andalucía

- ✓ Orígenes del Derecho de Consumo.
- ✓ Marco normativo vigente.
- ✓ La organización administrativa de las políticas de consumo.
- ✓ Las organizaciones de personas consumidoras y usuarias.
- ✓ Las organizaciones profesionales y empresariales.
- ✓ Los conflictos en materia de consumo.
- ✓ Clases de conflictos.
- ✓ Mecanismos de Resolución.

#### 4.2. Módulo 2.- Las reclamaciones de consumo en Andalucía

- ✓ Antes de avanzar, conviene tener claros una serie de conceptos.
- ✓ Delimitación de los conceptos
- ✓ Concepto de hoja de quejas y reclamaciones
- ✓ Presentación de una queja o reclamación
- ✓ Fuentes para el acceso al formulario
- ✓ Cumplimentado de la hoja de quejas y reclamaciones
- ✓ Entrega a la parte reclamada del ejemplar para ella destinado.
- ✓ Plazo de
- ✓ Presentación de la queja o reclamación ante la Administración
- ✓ Tramitación de las quejas y reclamaciones por parte de la Administración.
- ✓ La estructura de la Administración Autonómica de Consumo de Andalucía.
- ✓ Y si la persona usuaria no está de acuerdo con la contestación
- ✓ Esquema del tratamiento otorgado a una queja o reclamación recibida en la Secretaría General de Consumo.
- ✓ Criterio general de competencia en la tramitación C2.3.5. Criterios de competencia (Centro Europeo del Consumidor y Comunidades Autónomas).
- ✓ Indicación somera de las formas de finalización en la tramitación de las quejas y reclamaciones.

#### 4.3. Módulo 3.- La mediación en materia de consumo

- ✓ Concepto de mediación de consumo.
- ✓ Definición y principios fundamentales.
- ✓ Materias de objeto de la mediación.
- ✓ Objetivos y ventajas.
- ✓ Tipos de mediación.

- ✓ La mediación en otros sectores y en otros países.
- ✓ Participantes de la mediación.
- ✓ Características de las partes.
- ✓ El perfil del mediador.
- ✓ Comportamientos a evitar en una mediación.
  - Diferencias entre mediación, arbitraje y tribunales.
  - La mediación en consumo en Andalucía y órganos mediadores.
  - Técnicas de mediación..
- ✓ El procedimiento de mediación.
- ✓ Análisis previo.
- ✓ Etapas básicas: apertura, intermedia y cierre.
- ✓ Análisis posterior a la mediación.

#### 4.4. Módulo 4.- El arbitraje en consumo en Andalucía

- ✓ Concepto de arbitraje de consumo.
- ✓ Características generales.
- ✓ Diferencia de otros mecanismos.
- ✓ Normativa reguladora.
- ✓ La estructura del sistema arbitral de consumo.
- ✓ Caso práctico 4.1: diferencia entre arbitraje y justicia ordinaria.
- ✓ Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- ✓ Concepto, naturaleza y clases.
- ✓ Constitución.
- ✓ Mecanismos de relación.
- ✓ El procedimiento arbitral.
- ✓ Competencia territorial.
- ✓ La admisión de solicitudes.
- ✓ Las notificaciones.
- ✓ La audiencia.
- ✓ Los órganos arbitrales: colegios y árbitros únicos.
- ✓ La adhesión de las empresas al Sistema Arbitral.
- ✓ Adhesiones ilimitadas.
- ✓ Adhesiones limitadas.
- ✓ El distintivo: concesión y retirada.
- ✓ El laudo arbitral.
- ✓ Los arbitrajes sectoriales.
- ✓ El arbitraje turístico.
- ✓ El arbitraje de transportes.
- ✓ El arbitraje de discapacidad.
- ✓ El arbitraje de vivienda.
- ✓ Consejos prácticos ante un arbitraje de consumo.
- ✓ Consejos al consumidor.
- ✓ Consejos a la empresa.
- ✓ Consejos a la Junta Arbitral de Consumo y OMIC

Cada unidad tiene una estructura similar:

- ✓ Foro de la unidad. Al menos uno.

- ✓ Acceso al contenido de la Unidad
- ✓ Actividades complementarias: Área de entrega y/o test, para cada unidad

## 5. Evaluación.

Se trata de un curso con certificado de aprovechamiento, para lo cual se han previsto, a la finalización de cada unidad formativa la realización de una prueba, de carácter obligatorio, para la expedición del certificado de aprovechamiento, siendo necesario supurar al menos 3, de las cuatro pruebas de las que consta el curso, si bien deben realizarse todas:

### Unidad I.

Son tres preguntas, con referencia a distintos apartados tratados en la unidad, donde se valorará por el tutor el nivel de cada alumno a raíz de los razonamientos que exponga en el desarrollo de sus respuestas.

### Unidad II.

Evaluación con 5 preguntas de respuesta corta, valorándose un punto cada una de ellas de acuerdo con la respuesta dada y objetivos de la unidad. Tipo test con 5 preguntas, donde se puntuará con 1 punto cada respuesta acertada. Se debe sacar un mínimo de 5 puntos para superar la unidad.

### Unidad III.

\_Evaluación consistente en obtener al menos 5 respuestas correctas de un total de 10 preguntas tipo test.

### Unidad IV.

Son tres preguntas, con referencia a distintos apartados tratados en la unidad, donde se valorará por el tutor el nivel de cada alumno a raíz de los razonamientos que exponga en el desarrollo de sus respuestas.