



ACTUACIÓ					
NOM DE L'ACTUACIÓ	L'ADMINISTRACIÓ DE CONSUM				
SERVEI ORGANITZADOR	SEFRI	FORMAT	Presencial	TIPUS	Sessió formativa
ENTITAT COL·LABORADORA	Ajuntament de Marratxí. Programa Marratxí Administra				
DESTINATARIS	Estudiants del programa de formació dual en l'especialitat d'auxiliar administratiu				
TEMPORALITZACIÓ	Data inici: 16/06/2021 Data fi: 16/06/2021	Horari inici: 09:00 h Horari fi: 11:00 h	Durada: 2 h Hores lectives: 2 h		
INSTAL·LACIONS	Centre de formació Balanguera Carrer Balanguera s/n. 07141. Es Pont d'Inca. Marratxí				

OBJECTIU

Formació introductòria sobre l'Administració de Consum, el drets i deures de les persones consumidores i usuàries.

PROGRAMA

La Direcció General de Consum. Què és i què fa?

Sr. Jesús Cuartero Sainz, cap del Departament de Protecció i Defensa del Drets dels Consumidors.

Servei d'Atenció al Consumidor. Mecanismes de reclamació. Les reclamacions de consum. El dret a reclamar

Sra. M^a Eugenia Ramón Santandreu, cap del Servei d'Atenció al Consumidor.

Una solució a les reclamacions: el procediment arbitral de consum

Sr. Francesc Artigues Ramis, cap del Servei d'Arbitratge.

Aclariment de dubtes i preguntes