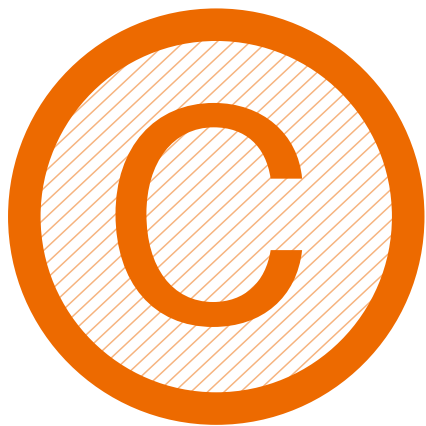




FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

17 juny/08
Terrassa

Durada

5 hores

Horari

De 9.30 a 14.30 hores

Destinataris

Professionals tècnics de l'Administració municipal amb poca formació específica sobre la defensa dels consumidors.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia 9 de juny de 2008. La inscripció és gratuïta i el nombre de places limitat.

Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció d'aquestes. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que l'acreditin en un 80% de les hores lectives.

Lloc de realització

Escodi (Escola Superior de Comerç i Distribució)
Edifici del Vapor Universitari
C/ Colom 114
Terrassa

Les OMIC, models organitzatius, gestió i resolució de conflictes

Presentació

La progressiva implantació de normativa sobre protecció i defensa del consumidor que hem experimentat en les darreres dècades, ha fet que, de manera creixent, les administracions, i especialment els ajuntaments, hagin implantat serveis d'atenció al ciutadà en temes de consum, i també serveis de mediació específics per a aquesta matèria.

Objectiu

Contribuir a la formació de persones que realitzen funcions d'informació al consumidor i usuaris; ajudar a conèixer les vies que tenen els consumidors i usuaris per informar-se sobre els seus drets, i conèixer els procediments per resoldre els conflictes de consum.

Programa

- 1.** L'organització i l'estructura de les OMIC: els serveis de defensa dels consumidors en l'àmbit local. Competències. Normativa.
- 2.** L'atenció al públic: informació i assessorament. Definició de conceptes (consulta, reclamació, denúncia, queixa).
- 3.** Tramitació i gestió d'expedients: mediació. Arbitratge.
- 4.** La inspecció: marc legislatiu, funcions, actes i informes.
- 5.** El procediment sancionador: competències locals sancionadores en matèria de disciplina de mercat.
- 6.** Fases. Instrucció. Resolució. Recursos

Docent

Pilar Plaza. Llicenciada en dret. Cap de la Secció de Consum de l'Ajuntament de Terrassa. Secretària de la Junta Arbitral de Consum de Terrassa.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Escola Superior de Comerç i Distribució

