



ACTUACIÓN				
NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	LA ADMINISTRACIÓN DE CONSUMO			
SERVICIO ORGANIZADOR	SEFRI	FORMATO	Presencial	TIPO Sesión formativa
ENTIDAD COLABORADORA	Ayuntamiento de Marratxí. Programa Marratxí Administra			
DESTINATARIOS	Estudiantes del programa de formación dual en la especialidad de auxiliar administrativo			
TEMPORIZACIÓN	Fecha inicio: 16/06/2021 Fecha fin: 16/06/2021	Horario inicio: 09:00 h Horario fin: 11:00 h	Duración: 2 h Horas lectivas: 2 h	
INSTALACIONES	Centro de formación Balanguera Calle Balanguera s/n. 07141. Es Pont d'Inca. Marratxí			

OBJETIVO

Formación introductoria sobre la Administración de Consumo, los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.

PROGRAMA

La Dirección General de Consumo. ¿Qué es y qué hace?

Sr. Jesús Cuartero Sainz, jefe de Departamento de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Servicio de Atención al Consumidor. Mecanismo de reclamación. Las reclamaciones de consumo. El derecho a reclamar

Sra. M^a Eugenia Ramón Santandreu, jefa del Servicio de Atención al Consumidor.

Una solución a las reclamaciones: el procedimiento arbitral de consumo

Sr. Francesc Artigues Ramis, jefe del Servicio de Arbitraje.

Aclaración de dudas y preguntas