



INTERVENCIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL ANTE LOS FRAUDES

Código del Curso: 2014cc29

Fecha de celebración: Del 21 al 23 de julio

Coordinadora: Don Francisco Sánchez Legrán. Presidente de la Fundación FACUA.

Duración: 20 horas Libre configuración: 2 créditos Eurocréditos: 1,5 ECTS

Tarifa: 70 €

Resumen del contenido del curso: Las organizaciones de consumidores nacen como un movimiento social de autodefensa de los propios ciudadanos para intentar hacer valer sus derechos de forma colectiva frente a productores y comerciantes. En los últimos años, el desarrollo de estas asociaciones se ha visto favorecido por condiciones como la desprotección legal y administrativa, la necesidad de aglutinarse y autodefenderse ante la crisis económica o el fenómeno del fraude en el precio y/o en la calidad de los productos o servicios.

Los objetivos a alcanzar con este curso son los siguientes:

- Promover información acerca de la actualidad, la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios ofertados en el mercado.
- Formar sobre los procedimientos más adecuados para ejercer los derechos y deberes del consumidor o usuario.
- Sensibilizar sobre la importancia de rebelarse ante los abusos y los sistemas que sitúan las reglas del mercado por encima de los derechos ciudadanos.
- Conocer los principales enfoques y estrategias de comunicación offline y online y las acciones que más impacto han tenido a través de las redes sociales.

Los contenidos que vamos a desarrollar serán:

- Asociaciones de consumidores: Líneas de actuación, logros, e impacto en la sociedad civil.
 - Enfoques y estrategias de comunicación. Escucha activa, filtrado, procesado de la información, toma de decisiones y acciones.
 - Marco legal para la defensa de los ciudadanos.
 - Fraudes y abusos en los sectores de telecomunicaciones, energía y banca.
 - Derechos de los consumidores, vías de reclamación y líneas de actuación.
-

Dirigido a: Personas trabajadoras y socias de entidades de la economía social, movimientos ciudadanos, licenciados en Derecho o Periodismo, personal empleado y voluntario de ONGs del sector de la cooperación para el desarrollo y participación ciudadana, Personal técnico y de atención a clientes para la tramitación de reclamaciones de empresas públicas, cualquier persona relacionada con los temas propuestos.

Programa:

Lunes 21	09'00-09'30	Recepción y entrega de documentación.
	10'00-10'30	Inauguración del curso.
	10'30-12'00	Conferencia: “Asociaciones de consumidores: Líneas de actuación, logros e impactos en la sociedad civil” . Don Francisco Sánchez Legrán. Presidente de la Fundación FACUA.
	12'00-12'30	Descanso.
	12'30-14'00	Conferencia: “Comunicación: Portavocía y altavoz de la ciudadanía” . Don Rubén Sánchez García. Portavoz de FACUA.
	16'00-17'30	Taller 1: “Comunicación Offline” . Don Rubén Sánchez García. Portavoz de FACUA.
	17'30-18'00	Descanso.
	18'00-19'30	Taller 2: “Comunicación online” . Doña Keka Sánchez Rodríguez. Social Media de FACUA.
	Martes 22	10'00-11'30
11'30-12'00		Descanso.
12'00-13'00		Conferencia: “Los abusos en las telecomunicaciones. ¿Cómo actuar ante ellos?” . Don Enrique Piñero Cabello. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA.
13'00-14'00		Conferencia: “Reclamaciones en el sector de la energía” . Don Jordi Castilla López. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA.

	16'00-18'00	Taller 3: “Líneas de actuación ante reclamaciones en diferentes sectores” . Doña Rocío Algeciras Cabello. Responsable del Gabinete Jurídico de FACUA.
Miércoles 23	10'00-11'00	Conferencia: “Incidencias y fraudes en el sector bancario” . Doña María Dolores Molina Álvarez. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA.
	11'00-12'00	Conferencia: “Cláusulas suelo y preferentes. ¿Qué deben hacer los afectados?” . Don Manuel Molina Suárez. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA.
	12'00-12'30	Descanso.
	12'30-14'00	Mesa redonda: “Cómo actuar frente a los fraudes y los abusos: Vertebración de nuevos elementos para la defensa de consumidores y usuarios” . Modera: Don Francisco Hidalgo Rosendo. Director de la Sede de la Universidad Pablo de Olavide en Carmona y responsable de los Cursos de Verano. Doña Rocío Algeciras Cabello. Responsable del Gabinete Jurídico de FACUA. Don Jordi Castilla López. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA. Doña María Dolores Molina Álvarez. Técnico del Gabinete Jurídico de FACUA.
	14'00-14'30	Clausura del curso y entrega de diplomas.

Patrocinan:

Colabora:
