



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE CONSUMO  
Subdirección General de Coordinación,  
Calidad y Cooperación en Consumo

## **Curso: La protección de las personas consumidoras en los sectores estratégicos**

### **Objetivo:**

- Analizar y consensuar las actuaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en relación con los sectores estratégicos que, por su importancia, afectan e influyen en la economía y vida cotidiana de la ciudadanía, y son el motivo de la mayoría de las consultas y reclamaciones de consumo.

### **Destinatarios:**

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

### **Contenidos:**

- Telecomunicaciones. Derechos de las personas consumidoras y usuarias de servicios de telecomunicaciones. Normativa de interés.
- Servicios energéticos (luz, gas). La protección de los consumidores en la regulación sectorial: normas de interés para usuarios de suministros energéticos (luz y gas). Otros sectores y suministros básicos (agua).
- Comercio electrónico. Normativa aplicable. Ámbito de actuación. Geobloqueo en la adquisición de bienes y prestación de servicios.
- Protección de datos. El Reglamento de Protección de datos. La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### **Fechas:**

**Alicante: 24, 25, 29 y 30 de Octubre de 2019**

**València: 6, 7, 13 y 14 de noviembre de 2019**

### Ponencias

*Ponente: Bernardo Rosell Bono. Jefe del Servicio de Inspección de Comercio, Consumo y Artesanía.  
Conselleria de Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.*

**1ª Ponencia: Comercio electrónico. Normativa aplicable.**

**2ª Ponencia: Reglamento Geobloqueo en la adquisición de bienes y prestación de servicios.**

**3ª Ponencia: Nueva regulación sistemas de pago**

*Ponente: Formación Equipo Marzo. (Ana Marzo)*

**1ª Ponencia: Introducción a la normativa sobre protección de datos. Origen y antecedentes normativos. De la LOPD al RGDP y la LOPDGDD. Protección del consumidor en sectores estratégicos: protección de datos y garantía de los derechos digitales.**

**2ª Ponencia: Obligaciones de las organizaciones en materia de protección de datos. Los responsables y encargados del tratamiento definición y obligaciones. Medidas de cumplimiento normativo: principios, registros, información a las personas**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE CONSUMO  
Subdirección General de Coordinación,  
Calidad y Cooperación en Consumo

**interesadas, políticas y seguridad de los datos. Responsabilidad proactiva en el cumplimiento de las obligaciones de tratamiento de datos.**

**3ª Ponencia: Derechos de las personas. Definición de los derechos contemplados en el RGPD y la LOPDGDDR y forma de su ejercicio. Medios de reclamación por parte de las personas interesadas. Ejercicio de la potestad sancionadora de las autoridades de control. Nueva regulación sistemas de pago**

***Ponente: ANA ISABEL MENDOZA LOSANA. Profesora Titular de Derecho Civil. Árbitro de Consumo. Subdirectora del Centro de estudios de Consumo. Universidad de Castilla-La Mancha.***

**1ª Ponencia: La protección de consumidores y usuarios en el sector de las comunicaciones electrónicas. Nuevos servicios y nuevas reclamaciones**

**2ª Ponencia: Los conflictos más frecuentes en torno a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones**

**3ª Ponencia: Mecanismos específicos de resolución de conflictos y actividad administrativa sobre servicios de interés general (telecomunicaciones). Análisis de casos prácticos.**

**4ª Ponencia: La protección de los consumidores y usuarios de suministros energéticos: peculiaridades del mercado eléctrico y conflictos contractuales más frecuentes de los contratos de suministro**

**5ª Ponencia: Consumidores vulnerables: pobreza energética, impagos y bono social.**

**6ª Ponencia: Mecanismos específicos de resolución de conflictos y actividad administrativa sobre servicios de interés general (suministros energéticos). Análisis de casos prácticos.**

**Duración:**

20 horas lectivas

**Número de asistentes:**

30

**Lugar y fecha de celebración:**

**Alicante**, 24, 25, 29 y 30 de octubre de 2019

CdT de Alicante

Monte Tossal..C/ Escultor Bañuls, 1.

03005 – Alicante

**València**, 6, 7, 13 y 14 de noviembre de 2019

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre: Edifici B. Sala 3

C/ Democràcia, 77. 46018 – València



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

**DIRECCION GENERAL DE CONSUMO**

Subdirección General de Coordinación,  
Calidad y Cooperación en Consumo

**Solicitudes:** Servicio de Defensa de las Personas Consumidoras y Arbitraje de Consumo

Teléfonos de contacto: Noelia Pérez de Ziriza: **961 209 442** – Carlos Latorre: **961 209 478**

Correo electrónico: [consumef@gva.es](mailto:consumef@gva.es)

**Organización:**

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo de la Generalitat Valenciana
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
- 

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2019** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO de 2019), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL y financiado con cargo a los fondos de formación continua (Resolución de 15 de julio de 2019, del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).