



Dirección General de Comercio,
Consumo y Servicios
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

“LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES”

Clave asignada: 16(01)-MA-2024

Objetivos:

- Estudio y análisis de las medidas de protección a las personas consumidoras vulnerables en la normativa de consumo y en distintos sectores y ámbitos del consumo

Destinatarios:

- Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Entidades Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.

Duración, fechas y horario

- 8 horas lectivas, 10 y 11 de abril de 9:30 a 14:00h

Número de asistentes:

- Máximo 70

Modalidad:

- El curso se desarrollará mediante videoconferencia a través de la aplicación Teams.

Organización:

- Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”



PROGRAMA DEL CURSO

10 de abril de 2024

09:30-11:30 **Normativa vigente para la protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.**

- Normativa general de protección a nivel nacional y europeo.
- Concepto de consumidor vulnerable.
- El consumidor vulnerable en el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios tras el RD-Ley 1/2021 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Medidas de protección en contratación, prácticas comerciales, publicidad e información precontractual.
- Normativa y Medidas de accesibilidad a la compra y contratación de bienes y servicios de consumo. Ley 11/2023, de 8 de mayo, y Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

Ponente: D. Manuel Jesús Marín López. Catedrático de Derecho Civil en la Universidad de Castilla-La Mancha.

11:30-12:00 Pausa descanso

12:00-14:00 **Medidas de protección a personas vulnerables en el ámbito energético.**

- Régimen de protección del consumidor vulnerable en suministros energéticos.
- Actualización tras la aprobación del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.
- Bono social eléctrico y bono social térmico. Requisitos, solicitud, tramitación y renovación. Organismos competentes.
- Suministros garantizados. Interrupción del suministro por impago.
- Administraciones competentes para la protección y defensa de los derechos de las personas vulnerables en el ámbito energético.

Ponente: D^a Ana Isabel Mendoza Losana. Subdirectora del Centro de Estudios de Consumo CESCO. Directora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo. Profesora Titular de Derecho Civil en la Universidad de Castilla- La Mancha.



11 de abril de 2024

09:30-11:30

Medidas de protección a las personas vulnerables en el ámbito bancario y financiero.

- Medidas de protección a personas en situación de vulnerabilidad en el sector bancario. Especial referencia a las personas mayores y con discapacidad. Accesibilidad y comisiones.
- Código de buenas prácticas para deudores en riesgo de vulnerabilidad. Prórrogas y moratorias en préstamos hipotecarios y personales.
- Consumidor de crédito vulnerable y contratos vinculados. Supuestos prácticos en caso de cierre de academias, clínicas dentales, centros de estética...
- Administraciones competentes para la protección y defensa de los derechos de las personas vulnerables en el ámbito bancario y financiero.

Ponentes: D^a Blanca Escudero y D^a Elena Terrón. Letradas en el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

11:30-12:00

Pausa descanso

12:00-14:00

Medidas de protección a las personas vulnerables en el ámbito de la vivienda.

- Administraciones competentes para la protección y defensa de los derechos en de las personas vulnerables en el ámbito de la vivienda.
- Suspensión de desahucios y lanzamientos.
- Prórrogas obligatorias y límite al precio del alquiler.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- Programas de ayuda a personas vulnerables.

Ponente: D^a Marta Moreno Carral. Subdirectora Adjunta de Política y Ayudas a la Vivienda. Dirección General de Vivienda y Suelo. Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana.

Para consultas sobre el programa y/o cualquier otro aspecto relacionado con el contenido de esta actividad formativa, pueden dirigirse a formacion.consumo@madrid.org

La coordinadora