

# Ficha Resumen



## Taller de educación del consumidor:

### “Consumo con derechos y deberes. Cómo reclamar”

Defensa, protección, representación, información, educación... derechos irrenunciables que debemos hacer más presentes en nuestros días.

Cada derecho tiene su relevancia, cada deber tiene importancia, y como consumidores responsables tenemos que conocerlos y hacerlos valer.

Es por esto desde el Consorcio Extremeño de Información al consumidor consideramos de vital importancia estar informados a este respecto.



## **Objetivos:**

---

- ❑ Informar a los consumidores extremeños de los organismos que velan por la defensa de sus derechos y deberes en materia de consumo.
- ❑ Facilitar a los consumidores ciertas pautas de actuación y estrategias para conocer de antemano posibles abusos, que aprendan a defenderse y sobre todo, a ejercitar sus derechos y obligaciones como consumidores.
- ❑ Informar del procedimiento de presentación de una reclamación.
- ❑ Ser conscientes de la importancia de estar bien informados a este respecto.

## **Contenidos:**

---

- ⇒ Conceptos clave: consumidores/usuarios.
- ⇒ Regulación general. Marco normativo.
- ⇒ Quejas, reclamaciones y denuncias.
- ⇒ Hojas de reclamaciones.
- ⇒ ¿Dónde y cómo presentar una reclamación?
- ⇒ Arbitraje de consumo.
- ⇒ Supuestos prácticos.

## **Destinatarios:**

---

Este taller se destina para alumnos de 2º ciclo de ESO y Bachillerato, además de población adulta o colectivo de personas de tercera edad.

## **Temporalización:**

---

La duración del taller será de una hora, aproximadamente.

Para más información, visite nuestra web:

[www.masamano.com](http://www.masamano.com)