



Empresa ante las personas consumidoras



JUSTIFICACIÓN

Con el fin de lograr unas relaciones comerciales satisfactorias y evitar conflictos de consumo, se hace necesario que tanto la parte comerciante como las personas consumidoras y usuarias conozcan sus obligaciones y derechos, así como las vías de resolución de dichos conflictos.

La aproximación a todos estos conceptos desde un enfoque colaborativo permite generar una sensibilidad colectiva como personas profesionales que refuerza el respeto a las normas y a los derechos de personas consumidoras y usuarias.

OBJETIVOS

- Conocer las obligaciones respecto a la personas consumidora y usuaria en cuanto parte vendedora o suministradora.
- Respetar los derechos de las personas consumidoras como mejora en la prestación del servicio.
- Conocer las vías de resolución de un conflicto de consumo.
- Conocer pautas de buenas prácticas que aporten confianza y fiabilidad en las relaciones comerciales.

CONTENIDOS

- Información a la clientela y publicidad.
- Contrato.
- Precios y horario comercial.
- Rebajas, saldos, promociones y liquidaciones.
- Medios de pago.
- Devoluciones.
- Etiquetado y garantía.
- Compras o contratos online.
- Derechos lingüísticos.
- Resolución de conflictos: Hojas de reclamación y Arbitraje de consumo.

ACTIVIDADES

FASE INICIAL (Actividad previa)

- Quiz de contenidos del Case Study.

FASE DESARROLLO (Sesión)

- Requisitos de información de productos y servicios: cuestiones comunes.
- Documentos entregados a la clientela: buscando los errores.
- Pago y servicio post-venta: casos habituales.

- Búsqueda en la web de Kontsumobide de información sobre resolución de conflictos de consumo y buenas prácticas.
- Puesta en común de aspectos fundamentales.

FASE APLICACIÓN Y COMUNICACIÓN (Act. posterior)

- Verificando lo aprendido.
- Creación de instrumento para evaluar el cumplimiento de las obligaciones en cuanto empresa.

CONTRIBUCIÓN A LAS COMPETENCIAS

DISCIPLINARES

- Competencia comunicativa, lingüística y literaria.
- Competencia social y cívica.

TRANSVERSALES

- Competencia para la comunicación verbal, no verbal y digital.
- Competencia para convivir.
- Competencia para la iniciativa y el espíritu emprendedor.
- Competencia para aprender a ser.

METODOLOGÍA

- Trabajo individual.
- Trabajo colaborativo.
- Estudio de casos.
- Expositiva.
- Thinking based learning.

ORGANIZACIÓN

*Recursos y herramientas TIC	Espacios y grupos	Duración
Pizarra digital/ proyector. Altavoces. Acceso a internet.	Aula con recursos TIC.	1 sesión - 90'

**Comunicar la disponibilidad o no de los recursos en el caso de que la experiencia se desarrolle fuera de los centros de Kontsumobide.*

EVALUACIÓN

PROFESORADO

Encuesta de satisfacción

ALUMNADO

Encuesta de satisfacción