



Formación empresas



JUSTIFICACIÓN

Para lograr unas relaciones comerciales satisfactorias y evitar conflictos de consumo es necesario que las empresas y comerciantes conozcan los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.

Además, en el caso de que surja un conflicto, las empresas y comerciantes deben conocer las vías de resolución para que se solucionen de la mejor forma posible.

OBJETIVOS

- Conocer los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias.
- Conocer las vías de resolución de un conflicto de consumo.

CONTENIDOS

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

ACTIVIDADES

FASE INICIAL (Actividad previa)

- Vídeos sobre consumo.
- Reflexión previa: ¿Conoces los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias? ¿Has tenido alguna vez un conflicto de consumo?

FASE DESARROLLO (Sesión)

- Exposición interactiva de contenidos mediante una presentación digital.
- Quiz de repaso de los contenidos.
- Webs de interés sobre consumo para comerciantes y empresas.

FASE APLICACIÓN Y COMUNICACIÓN (Act. posterior)

- Cuestionario de evaluación de conocimientos.
- Apartado para empresas de la web de Kontsumobide.

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 aprender a ser.

METODOLOGÍA

- Trabajo individual.
- Design thinking.
- Gamificación.

ORGANIZACIÓN

*Recursos y herramientas TIC	Espacios y grupos	Duración
Pizarra digital/ proyector. 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