

GESTIÓN DE RECLAMACIONES TURÍSTICAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO

PLAN DE FORMACIÓN DE TURISMO DE NAVARRA / NAFARROAKO TURISMOKO FORMAKUNTZA PLANA

¿Conoces los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y de las empresas o profesionales del sector turístico en la gestión de reclamaciones en materia de Consumo? ¿Sabes que ofertas públicas de adhesión existen en el Sistema Arbitral de Consumo? En este curso aprenderás todo lo que necesitas saber para gestionar correctamente todos los conflictos que te surjan con tu cliente turístico.

▶ **MODALIDAD**
On line

▶ **DURACIÓN**
4 horas (de 9:30 a 11:30 h)

▶ **FECHAS**
24 y 29 de marzo

▶ **DOCENTE**

María Antonia Sesma Vea: Graduada en Derecho y licenciada en Historia. Jefa de la sección de Defensa de los Consumidores y Arbitraje del Gobierno de Navarra desde el año 2004 y Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Navarra.

Ainara Fontanes Zurdo: Licenciada en Derecho, especialidad económica. Desde 2006 trabaja en el Punto de Información de Consumo del Gobierno de Navarra como Técnico de Consumo.

INSCRÍBETE AQUÍ

+ **INFO**

turismo.formacion@navarra.es



PLAN DE FORMACIÓN
DE TURISMO DE NAVARRA
DE 10.0
NAFARROAKO TURISMOKO
FORMAKUNTZA PLANA
BIKAIN.O

Gobierno
de Navarra  Nafarroako
Gobernua



AGENDA
2030

OBJETIVOS DEL CURSO

- Conocer las obligaciones respecto a la tramitación de reclamaciones turísticas impuestas por la normativa.
- Informar sobre los recursos de los que dispone la Administración, en materia de consumo (2º oportunidad).
- Informar sobre el Sistema Arbitral de Consumo como herramienta de resolución alternativa de conflictos: concepto y características. Ventajas e incentivos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Obligación legal tras la derogación del Decreto Foral sobre hojas de reclamaciones en Consumo.
2. Técnicas para evitar conflictos en tu actividad turística.
3. Información obligatoria de las empresas turísticas ante las personas consumidoras.
4. Plazos de respuesta.

METODOLOGÍA

A lo largo del curso revisaremos de forma interactiva y con participación del alumnado todos los apartados del índice de contenidos mediante ejemplos prácticos.

DESTINATARIOS/AS

Empresas y profesionales del sector turístico de Navarra.

NÚMERO MÁXIMO DE ASISTENTES

Número máximo de participantes: 50

ADJUDICACIÓN DE PLAZAS

Es necesario inscribirse previamente en el enlace proporcionado. En el supuesto que existan más solicitudes que plazas, se realizará un sorteo para su asignación.

REQUISITOS PREVIOS PARA PARTICIPAR

No son necesarios requisitos ni conocimientos previos.

ITINERARIO Y SUBITINERARIO FORMATIVO DEL QUE FORMA PARTE

Itinerario 5: Gestión pública de la actividad turística Itinerario. **Subitinerario: ID 05.01** Articulación de la estrategia territorial turística.