



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE  
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL  
DE COORDINACION,  
CALIDAD Y COOPERACION  
EN CONSUMO

## CIBERSEGURIDAD Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Clave asignada: 13(09)-MU/26

### Objetivos:

Conocer:

- El impacto de la inteligencia artificial.
- Impacto en el comportamiento del consumidor.
- Implicaciones de estos mecanismos experienciales.
- Repercusión en el consumo.

### Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

### Contenidos:

**Fecha: Martes 23 de Junio, presencial**

09:00	<b>Presentación del Curso a cargo de D. Alberto Sánchez Campillo, Director General de Consumo de la Región de Murcia.</b>
09:10-11:10	<b>Blindaje y Empoderamiento del Consumidor en la era de la Inteligencia Artificial. Beneficio versus limitación. Impacto en el comportamiento.</b> <i>Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.</i>
11:10-11:30	<b>Descanso-Café</b>
11:30-13:30	<b>Confianza y experiencia. Chatbots y atención al cliente. Mecanismos experienciales: análisis de la publicidad hiperpersonalizada. Implicaciones legales de que una IA conozca nuestro estado emocional.</b> <i>Ponente: Isabel Campillo Ruiz, Profesora de educación secundaria en arte, tecnología, inteligencia artificial y sociedad.</i>
13:30-14:30	<b>Comportamiento y psicología del consumidor I. Anatomía de la IA en el consumo.</b> <i>Ponente: Juan Pedro Pérez Stöpp, Jefe de servicio de defensa de la competencia, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.</i>



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE  
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL  
DE COORDINACION,  
CALIDAD Y COOPERACION  
EN CONSUMO

**Fecha: Jueves 25 de junio, on-line**

09:00-11:00 **Riesgos, ética y defensa. Preocupación y peligros: deepfakes en estafas comerciales, robo de identidad y discriminación algorítmica.**

*Ponente: Joaquina Galindo Manzanares, Jefa de servicio de control de mercado, de la Dirección General de Consumo, de la Región de Murcia.*

11:00-11:30 *Descanso*

11:30- 13:30 **Marco Legal: revisión de la Ley de inteligencia artificial de la UE y los mecanismos de reclamación cuando el “daño” lo causa un algoritmo.**

*Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de servicio de arbitraje de consumo, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*

13:30-14:30 **Comportamiento y psicología del consumidor II. La paradoja de la autolimitación.**

*Ponente: Juan Pedro Pérez Stöpp, Jefe de servicio de defensa de la competencia, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.*

**Duración:**

- 2 días: 10 horas lectivas

**Número de asistentes:**

Mínimo: 15 asistentes.

**Lugar y fecha de celebración:**

En Murcia, los días 23 y 25 de junio de 2026, de 9:00 a 14:30 horas, presencial y por videoconferencia.

**Organización:**

- Dirección General de Consumo, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2026** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2026), 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 2026, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*