

COMERCIO ELECTRÓNICO

Clave asignada: 03(03)-CM-2025

Objetivos:

- a. Conocer la normativa general sobre la materia y las vías de reclamación, para información y protección de las personas consumidoras.
- b. Promover la formación del personal de consumo destinado a tareas de información, atención de reclamaciones, denuncias, mediación y arbitraje, en torno a la protección jurídica de los consumidores y usuarios.
- c. Analizar cuestiones prácticas sobre las materias analizadas.

Destinatarios:

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

Contenidos:

Miércoles, 26 de noviembre

09:00-10:30	INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU MARCO NORMATIVO. Definición y evolución del comercio electrónico. Principales actores y modelos de negocio en el e-commerce. Regulación aplicable en España y la UE. <i>Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.</i>
10:30-12:00	LA LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO. Ámbito de aplicación y principios básicos. Obligaciones para comerciantes y prestadores de servicios digitales. Derechos de los consumidores y mecanismos de reclamación. <i>Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.</i>
12:00-12:30	<i>Pausa – Café</i>
12:30-14:00	CLÁUSULAS ABUSIVAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO. Concepto y ejemplos de cláusulas abusivas. Condiciones generales de contratación y su impacto en el consumidor. Jurisprudencia y casos prácticos. <i>Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.</i>
Aula 9	
14:00-16:00	<i>Comida</i>

16:00-17:30

CONTROL ONLINE DE PÁGINAS WEB: PROCEDIMIENTO GENERAL Y CONFORMACIÓN DE PRUEBAS.

Procedimiento detallado para grabar y conformar prueba de actuaciones de control sobre páginas web y *market place*.

Ponente: Dña María del Carmen Merino Serrano, Inspectora del Servicio Provincial de Salud Pública de la Delegación Provincial de Sanidad de Albacete.

17:30-19:00

CONTROL ONLINE DE PÁGINAS WEB: ACTUACIONES PROGRAMADAS CON MOTIVO DE CONTROL SISTEMÁTICO O CAMPAÑAS. ACTUACIONES POR RED DE ALERTA. ACTUACIONES POR DENUNCIAS.

Variaciones en el procedimiento para realizar online actuaciones de control de páginas web y *market place* dependiendo del motivo: red de alertas de seguridad de los productos , campañas, control sistemático o denuncias.

Ponente: Dña María del Carmen Merino Serrano, Inspectora del Servicio Provincial de Salud Pública de la Delegación Provincial de Sanidad de Albacete.

Aula 8

Jueves, 27 de noviembre

09:00-10:30

PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

RGPD y derechos digitales de los consumidores. Información, consentimiento y transparencia. Brechas de seguridad y responsabilidad empresarial. Ejercicio práctico: simulación de reclamación por uso indebido de datos.

Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

10:30-12:00

CIBERSEGURIDAD BÁSICA PARA EL CONSUMIDOR DIGITAL.

Principales riesgos en el entorno digital. Creación y gestión de contraseñas seguras. Uso de gestores de contraseñas y doble factor de autenticación. Actuaciones ante el robo de credenciales y accesos no autorizados.

Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

12:00-12:30

Pausa-Café

12:30- 14:00

ESTAFAS Y FRAUDES MÁS COMUNES EN COMPRAS ONLINE.

Identificación de fraudes en tiendas online (chollos irreales, falsos descuentos, etc.). Phishing, ransomware, QR fraudulentos y otras amenazas. Uso seguro de tarjetas bancarias y protección de datos financieros. Buenas prácticas antes, durante y después de una compra online

Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Aula 2

14:00-16:00

Comida

16:00-17:30

GARANTÍAS Y DERECHO DE DEVOLUCIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Régimen jurídico de la garantía legal y comercial en el entorno digital. Problemas prácticos: productos defectuosos, devoluciones y plazos. Caso práctico: análisis de reclamación por un producto defectuoso comprado online.
Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

17:30-19:00

SESIÓN DE CIERRE: VISIÓN PRÁCTICA Y LÍNEAS DE FUTURO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Checklist para la actuación inspectora y sancionadora. Tendencias regulatorias y retos.

Debate abierto con los asistentes.

Ponente: D. Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Aula 2

Duración:

- 2 días (26 y 27 de noviembre): 15 horas lectivas

Número de asistentes:

- 20

Lugar y fecha de celebración:

- Escuela de Administración Regional. Aula 9, 8 y 2., C/ Río Cabriel, s/n. 45071, Toledo.

Organización:

- Servicio de Salud Pública de la Consejería de Sanidad en Toledo.
- Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), 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 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*