

TALLER
FULL DAY

CONCILIADORES
AUTOMOTORES
MARCO LEGAL

14 Setiembre



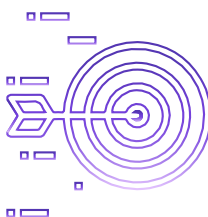
PRESENTACIÓN

El presente taller full day tiene la finalidad de complementar los conocimientos del participante, así como de potenciar sus habilidades en la atención de reclamos vinculados con el sector automotor, para una adecuada información y manejo de los mismos en base al marco legal.



OBJETIVOS:

Distinguir al participante en temas de protección al consumidor en el sector automotor, proporcionándole habilidades de comunicación y conocimientos sobre el marco legal.



PERFIL

Responsables del servicio de atención al cliente y en general, aquellas interesadas en desarrollar o mejorar sus habilidades para la negociación y la gestión de conflictos en el sector automotor.

TEMARIO:

- Protección al consumidor en el marco jurídico peruano
- Entidades vinculadas a la protección del consumidor.
- Conceptos: Quejas y Reclamos.
- Libro de reclamaciones y denuncias administrativas.
- Negociación: Definición, diferencias y similitudes con otros MARC's.
- Atribuciones, Derechos y Deberes del Consumidor Automotor
- Normativa Civil, Administrativa y Comercial aplicable a la negociación de conflictos en el concesionario.
- Garantías vehiculares ¿Quién las asume?
- Materias negociables y no negociables.
- Taller – práctico (Manejo de situaciones comunes)
- Evaluación

Incluye:

Coffee break y material de trabajo.

DOCENTE:

EVELYN VIDAL SANDOVAL



Abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Conciliadora Extrajudicial. Árbitro Civil y Comercial. Tesista de la Maestría en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial en la PUCP, con especializaciones en Derecho del Consumidor y Derecho Administrativo en la Escuela de la Competencia y la Propiedad Intelectual del INDECOPI. Ex funcionaria de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI, entre otras entidades públicas y privadas.



Certificación:

Al culminar satisfactoriamente recibirán un certificado expedido por el Centro de Capacitación de la Asociación Automotriz de Perú.

INVERSIÓN

Asociado

S/ 300.00

No Asociado

S/ 360.00

Asociado: Refiere a persona que labora de manera activa en una empresa Asociada a la AAP.



Inicio:

14 Setiembre
2019



Lugar:

Av. República de Panamá
nro. 3956 – Surquillo



Horario:

Sábado
8:00 a.m. a 05:00 p.m.



Sesiones


1
8 horas

*CECAAP se reserva el derecho de modificar la fecha de inicio de no completarse la cantidad de participantes y/o cambiar de docente por motivos de fuerza mayor o disponibilidad, garantizando la calidad del servicio. *

Informes e inscripciones:

Asesora Comercial: Steffi Fernández

 640 3637 Anexo 175 127 106

 980 435 040

 capacitacion@aap.org.pe

 www.aap.org.pe

Síguenos:

