



Región de Murcia



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

**Nombre curso: “LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA VIA
ARBITRAL DE CONSUMO”**
Clave 14(01)/MU/23, 12 horas lectivas

Objetivos:

- Conocer los mecanismos de defensa de que disponen las personas consumidoras
- Legislación aplicable
- Arbitraje de consumo

Destinatarios:

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

Contenidos:

- Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril.
- Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.
- Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia.

Fecha: Martes, 2 de mayo

09:30 a 9:45	Presentación del Curso a cargo de D^a. Sonia Moreno Martínez, Directora General de Consumo y Artesanía de la Región de Murcia.
9:45 a 11:45	Las reclamaciones de consumo <i>Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefe de Servicio de Defensa del Consumidor</i>
11:45 a 12:15	<i>Pausa - Café</i>
12:15 a 14:15	Las reclamaciones en el comercio electrónico <i>Ponencia: Joaquina Galindo Manzanares, Jefe de Sección de Inspección de Consumo</i>

30/03/2023 09:35:58

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d3464qcb-eccd-11dc-461f-0050569b34e7





Región de Murcia



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

Fecha: Jueves, 4 de mayo

- 9:30 a 11:30 **El arbitraje de consumo en la Ley 7/2017 de 2 de noviembre**
Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefe de Servicio de Arbitraje de Consumo
- 11:30 a 12:00 *Pausa – Café*
- 12:00 a 14:00 **Denuncias en consumo. Como actúa la inspección**
Ponencia: Joaquina Galindo Manzanares, Jefe de Sección de Inspección de Consumo

Fecha: Martes, 9 de mayo

- 9:30 a 11:30 **El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo**
Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefe de Servicio de Arbitraje de Consumo
- 11:30 a 12:00 *Pausa - Café*
- 12:00 a 14:00 **Actuaciones de las OMICs y AACC en materia de reclamaciones de consumo**
Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefe de Servicio de Defensa del Consumidor

Duración:

- 3 días en horario de mañana. En total 12 horas lectivas

Número de asistentes:

- Mínimo 15

Lugar y fecha de celebración:

- Murcia, mediante videoconferencia
- 2, 4 y 9 de mayo de 2023

30/03/2023 09:35:58

SANCHO, CELDRAN, MARIA ROSA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d3464acb-eccd-11dc-461f-0050569b3467





Región de Murcia



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN,
CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

Organización:

- Dirección General de Consumo y Artesanía de la Región de Murcia
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Consumo

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2023** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2023), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE CONSUMO y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2023, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”*

30/03/2023 09:35:58

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d3464acb-ecfd-11dc-461f-0050569b3467

