



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 CELDRÁN, MARÍA 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-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





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

