



NOMBRE CURSO: GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO

Clave asignada: 12(04)-MU/24)

Objetivos:

- A.- Conocer los aspectos más importantes para la tramitación de una reclamación de consumo.
- B.- Diferenciar una reclamación, de una queja, de una consulta y de una denuncia.
- C.- Competencias de las distintas administraciones y colaboración entre ellas.
- D.- Conocer la existencia de ADRs, como elementos para la gestión de una reclamación.
- E.- Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Destinatarios:

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

Contenidos:

Fecha: Martes, 14 de mayo

09:00	Entrega de documentación Presentación del Curso a cargo de D. Alberto Sánchez Campillo, Directora General de Consumo de la Región de Murcia.
09:00-11:00	Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo. <i>Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor</i>
11:00-11:30	Pausa: café
11:30-13:30	Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo <i>Ponencia: María Rosa Sancho Celdrán, Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor</i>



Fecha: Jueves, 16 de mayo

09:00- 11:00 **Información y atención a los consumidores vulnerables, ante una reclamación de consumo.**

Ponente: Juan Pedro Pérez Stopp, Jefe de Servicio de Defensa de la Competencia.

11:00-11:30 Pausa: café

11:30-13:30 **Derechos y deberes de los consumidores ante un expediente administrativo de reclamación o denuncia.**

Ponencia: Juan Pedro Pérez Stopp, Jefe de Servicio de Defensa de la Competencia

Fecha: Martes, 21 de mayo

09:00-11:00 **Marco legislativo de protección del consumidor: Plan de Inspección 2024**

Ponente: Joaquina Galindo Manzanares, Jefa de Servicio de Control de Mercado.

11:00-11:30 Pausa: café

11:30-13:30 **Tramitación de denuncias. Control de la calidad.**

Ponencia: Joaquina Galindo Manzanares, Jefa de Servicio de Control de Mercado.

Fecha: Jueves, 23 de mayo de mayo

09:00-11:00 **Nuevo Real Decreto regulador del sistema arbitral de consumo.**

Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de Servicio de Arbitraje de Consumo

11:00-11:30 Pausa: café

11:30-13:30 **ADRs**

Ponencia: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de Servicio de Arbitraje de Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Duración:

- 4 días: 16 horas lectivas

Número de asistentes:

- 25

Lugar y fecha de celebración:

Murcia, 14, 16, 21 y 23 de mayo de 2024

Fundación Caja Murcia,

C/ Santa Clara, nº 1, 30.008 de Murcia

Organización:

- Dirección General de Consumo 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 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), 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 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*