



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**).”*