



NOM CURS: GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS DE CONSUM

Clau assignada: 12(05)-VA-24

Objectius:

- Conèixer els aspectes a abordar a l'hora de gestionar les reclamacions existents
- Conèixer l'abast dels diversos òrgans en la gestió de reclamacions

Destinataris:

- Professionals de les administracions de l'Estat, autonòmica i local competents en consum

Continguts:

Data: dimarts 21 de maig de 2024

09:00 – 09:15

Entrega de documentació

Presentació del curs a càrrec de **María Isabel Sáez Martínez**. Directora general de Comerç, Artesania i Consum

MARC DE PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES

09:15 - 10:45

Estatut del consumidor i dret contractual: les seues implicacions en la gestió de les reclamacions

10.45 – 11.15

Pausa – Cafè

11.15 – 12.15

Normativa en la gestió de sectors regulats

12.15 – 13.15

Administracions sectorials en la gestió de les reclamacions

13.15 – 14.45

Reclamacions en sectors específics (bancs i entitats financeres, assegurances, transport aeri, protecció de dades de caràcter personal, etc.)

Ponent: Raquel Guillén Català

Professora titular de Dret Civil de la Universitat de València.

Directora del màster universitari sobre Mediació, Arbitratge i Gestió de Conflictes en Dret Privat de la Universitat de València



Data: dijous 23 de maig de 2024

09.00 – 10:30

Gestió de les reclamacions

- Conceptes
- Aspectes generals i específics que considerar a l'hora de gestionar una reclamació
- Funcions en l'atenció a la persona consumidora
- Recollida de la reclamació
- Documents necessaris o proves

10:30–11:30

Relacions amb l'empresa reclamada

- Procés de trasllat a l'empresa o professional
- Actuació medidora

Ponent: José Luis Guillamon Arnau

Cap del Servei Territorial de Comerç, Artesania y Consum de Castelló

11.30 – 12.00

Pausa -Café

12.00 – 13.30

Junta arbitral

- Supòsits en què és procedent el trasllat de la reclamació
- Documentació

13.30 – 14.30

Seguiment de la reclamació

Ponent: José Luis Guillamon Arnau

Cap del Servei Territorial de Comerç, Artesania y Consum de Castelló



Duració:

- 2 dies: 10 hores lectives

Nombre d'assistents:

- 35

Lloc i data de celebració:

- **SALA 1**
 - **Complex Administratiu 9 d'Octubre**
 - Edifici A
 - Democràcia, 77
 - 16018 València
- 21 i 23 de maig de 2024

Sol·licituds: Presentació per mitjans telemàtics.

Es faran a través de l'enllaç següent:

https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=22330&version=amp

Persona de contacte

Carlos Javier Latorre Monteagudo: 961 209478

Correu electrònic: consumef@gva.es

Organització:

- Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Generalitat Valenciana
- Direcció General de Consum – Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.

*"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLA DE FORMACIÓ CONTÍNUA INTERADMINISTRATIU de l'any 2024), promogut per la DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM DEL MINISTERI DE DRETS SOCIALS, CONSUM I AGENDA 2030 i finançat amb càrrec als fons de formació contínua per a plans interadministratius de l'any 2024, per Resolució de l'Institut Nacional d'Administració Pública –INAP), en el marc de l'Acord de Formació per a l'Ocupació de les Administracions Públiques (AFEDAP)."*

València,
Directora general de Comerç, Artesania i Consum,
Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme