



NOMBRE CURSO: GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO

Clave asignada: 12(05)-VA-24

Objetivos:

- Conocer los aspectos a abordar a la hora de gestionar las reclamaciones existentes.
- Conocer el alcance de los diversos órganos en la gestión de reclamaciones

Destinatarios:

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

Contenidos:

Fecha: martes 21 de mayo de 2024

09:00 – 09:15

Entrega de documentación

Presentación del Curso a cargo de **D^a Maria Isabel Sáez Martínez**.
Directora general de Comercio, Artesanía y Consumo.

MARCO DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

09:15 - 10:45

Estatuto del consumidor y derecho contractual: sus implicaciones en la gestión de las reclamaciones.

10:45 – 11:15

Pausa – Café

11:15 – 12:15

Normativa en la gestión de sectores regulados.

12:15 – 13:15

Administraciones sectoriales en la gestión de las reclamaciones.

13:15 – 14:45

Reclamaciones en sectores específicos (bancos y entidades financieras, seguros, transporte aéreo, protección de datos de carácter personal, etc.).

Ponente: Raquel Guillén Catalán

Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Valencia.

Directora del Máster universitario sobre mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado de la Universidad de València.



Fecha: jueves 23 de mayo de 2024

09:00 – 10:30

Gestión de las reclamaciones

- Conceptos
- Aspectos generales y específicos que considerar a la hora de gestionar una reclamación.
- Funciones en la atención a la persona consumidora
- Recogida de la reclamación
- Documentos necesarios o pruebas

10:30–11:30

Relaciones con la empresa reclamada

- Proceso de traslado a la empresa o profesional.
- Actuación mediadora.

Ponente: José Luis Guillamon Arnau

Jefe del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Castellón

11:30 – 12:00

Pausa -Café

12:00 – 13:30

Junta arbitral

- Supuestos que procede el traslado de la reclamación.
- Documentación.

13:30 – 14:30

Seguimiento de la reclamación.

Ponente: José Luis Guillamon Arnau

Jefe del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Castellón



Duración:

- 2 días: 10 horas lectivas

Número de asistentes:

- 35

Lugar y fecha de celebración:

- **SALA 1**
 - **Complejo Administrativo 9 d'octubre**
 - Edificio A.
 - Democracia 77
 - 16018 València.
- 21 y 23 de mayo de 2024

Solicitudes: Presentación por medios telemáticos.

Se realizarán a través del siguiente enlace:

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

Persona de contacto

Carlos Javier Latorre Monteagudo: 961 209478

Correo electrónico: consumef@gva.es

Organización:

- Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo de la Generalitat Valenciana
- 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**).”*

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