



## **NOMBRE CURSO: GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO**

**Clave asignada: 12(06)-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: jueves 6 de junio de 2024**

09:30 - 09:45

#### **Entrega de documentación**

Presentación del curso a cargo de **Ana María Guerrero Agós**.

Jefa del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Alicante.

#### **MARCO DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

09:45 – 11:15

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

11:15 – 11:30

Pausa – Café

11:30 – 12:30

Normativa en la gestión de sectores regulados.

12:30 – 13:30

Administraciones sectoriales en la gestión de las reclamaciones.

13:30 – 15:00

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 13 de junio de 2024**

- 09:30 – 11:00      **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.
- 11:00 – 11:15      ***Pausa -Café***
- 11:15–12:15      **Relaciones con la empresa reclamada**
- Proceso de traslado a la empresa o profesional.
  - Actuación mediadora.
- 12:15 – 13:45      **Junta arbitral**
- Supuestos que procede el traslado de la reclamación.
  - Documentación.
- 13:45 – 14:45      **Seguimiento de la reclamación.**

**Ponente: José Luis Guillamón 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:**

**. CDT Alacant**

Catedràtic Mas i Porcel, 4  
03005 Alacant

Día 6 de junio: **Aula Magna**

Día 13 de junio: **Aula Uno, planta 1**

**Solicitudes: Presentación por medios telemáticos.**

Se realizarán a través del siguiente enlace:

[https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=22330&version=amp](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](mailto: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.