



PROGRAMA DEL CURSO 12(07)-CV-2026- GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO.

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUO INTERADMINISTRATIVO 2026

1 CLAVE ASIGNADA: 12(07)-CV-2026

2 OBJETIVOS:

Gestión integral de las reclamaciones de consumo. 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.

3 DESTINATARIOS:

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

4 CONTENIDOS:

Fecha: lunes 21 de septiembre de 2026

09:00	Entrega de documentación Presentación del Curso a cargo de D ^a . María Isabel Sáez Martínez, directora general Comercio, Artesanía y Consumo.
09:00-10:00	Conceptos principales. Antecedentes y cobertura legal relación de consumo. Diferencias entre queja, reclamación y denuncia.
10:00-11:30	Funciones en la atención a la persona consumidora. Información, orientación, recogida de la reclamación.
11:30-12:00	<i>Pausa - Desayuno de trabajo.</i>
12:00-13:00	Aspectos generales y específicos que considerar a la hora de gestionar una reclamación. Especial referencia a las reclamaciones sector bancario y aseguradoras. Sector eléctrico, RD 88/2026, 11 de febrero.
13:00-14:30	Reclamaciones que se archivan. Causas.

Ponente: **José Luis Guillamón Arnau**
Jefe del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Castellón

Fecha: miércoles 23 de septiembre de 2026

09:00-11:00	Inhibiciones. Territorialidad. Competencias de otros organismos o entidades.
11:00-11:30	<i>Pausa - Desayuno de trabajo.</i>
11:30-12:00	Proceso de traslado a la empresa o profesional. Ofrecimiento arbitraje.
12:00-13:00	Actuación mediadora: procedimiento flexible. Propuestas de solución o rechazo de la reclamación. Consecuencias.



PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2026 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

13:00-13:30 La junta arbitral. Supuestos en que procede el traslado de la reclamación. Documentación que debe remitirse.

13:30-14:30 Seguimiento de la reclamación. Obligación de contestar a las reclamaciones. Incumplimiento de soluciones propuestas o de laudos arbitrales.

Ponente: **José Luis Guillamón Arnau**
Jefe del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Castellón

5 DURACIÓN:

2 días: 10 horas lectivas

6 NÚMERO DE ASISTENTES:

Máximo 40 personas

7 LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN:

- **Aula 3 Edificio B. Complejo Administrativo 9 d'Octubre**
- Calle Democracia 77
- 4608 València

Fecha 21 y 23 de septiembre de 2026

8 ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Comercio, Artesanía y Consumo de la Generalitat Valenciana
Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

9 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

Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2026 (Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2026), 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 2026, 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.

Firmado por Maria Isabel Sáez Martínez, el
31/08/2026 11:40:47
Cargo: Directora General de Comerç,
Artesania i Consum