



Dirección General de Comercio,
Consumo y Servicios
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

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

LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA OFERTA Y COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Clave asignada: 01(02)-MA-2026

Objetivos:

- Analizar los derechos de los consumidores en la oferta, publicidad y contratación de bienes y servicios.
- Estudio y actualización sobre conformidad, reparabilidad y garantías y novedades informativas (etiqueta y aviso armonizado).
- Estudiar los derechos y responsabilidades en la entrega de los productos por servicios de paquetería en compras online.
- Conocer las obligaciones de empresas y profesionales en la emisión de facturas.
- Estudiar las novedades normativas en relación con los servicios de atención al cliente.

Destinatarios:

- Empleados de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Locales que desarrollen funciones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.

Duración, fechas y horario

- 8 horas lectivas, 27 y 28 de abril de 9:30 a 14:00h

Número de asistentes:

- Máximo 70

Modalidad:

- El curso se desarrollará mediante videoconferencia a través de la aplicación Teams.

Organización:

- Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

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).



Dirección General de Comercio,
Consumo y Servicios
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

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

PROGRAMA DEL CURSO

27 de abril de 2026

09:30-11:30 OFERTA, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- Protección y derechos de los consumidores en la oferta y contratación de bienes y servicios.
- Cláusulas y prácticas abusivas. Novedades, actualización normativa y jurisprudencia.
- Publicidad ilícita. Normativa vigente y novedades jurisprudenciales. Nuevos supuestos ilícitos en el entorno digital.

Ponente: Encarnación Cordero Lobato. Catedrática de Derecho Civil. Directora del Departamento de Derecho Civil e Internacional Privado en la Universidad de Castilla La Mancha.

11:30-12:00 Pausa descanso

12:00-14:00 CONFORMIDAD, DERECHO A REPARAR, REPARABILIDAD Y GARANTÍAS

- Regulación y novedades en materia de garantías en la venta de bienes de consumo.
- Aviso armonizado sobre garantía legal de conformidad y etiqueta armonizada para la garantía comercial de durabilidad
- Derecho a reparar, reparabilidad y conformidad.
- Estudio de supuestos prácticos.

Ponente: Manuel Jesús Marín López. Catedrático de Derecho Civil en la Universidad de Castilla-La Mancha.



Dirección General de Comercio,
Consumo y Servicios
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

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

28 de abril de 2026

09:30-10:30 SERVICIOS DE PAQUETERÍA: DERECHOS DE LOS USUARIOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORES

- Responsabilidades y obligaciones de los operadores de servicios postales.
- Derechos de los usuarios. Condiciones y lugar de la entrega. Entrega de pedidos en casilleros domiciliarios. Paquetes rehusados e imposibilidad de entrega.
- Reclamaciones e indemnizaciones. Resolución de conflictos entre consumidores y empresas.

Ponente: Agustín García Escribano. Jefe de Servicio de la Subdirección del Sector Postal. Dirección de Transporte y del Sector Postal. CNMC.

10:30-11:30 DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA FACTURACIÓN

- Obligaciones en materia de facturación de empresas y profesionales de acuerdo con el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre

Ponente: Miguel Angel Cáceres Villanueva. Inspector de Hacienda. Departamento de Gestión Tributaria de la AEAT. Subdirección General de Técnica Tributaria.

11:30-12:00 Pausa descanso

12:00-14:00 SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

- Estudio y análisis de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (Ley SAC)
- Novedades en la atención de las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores por parte de las empresas.
- Características y funciones del SAC.
- Medios de comunicación e información con SAC.
- Llamadas comerciales, mensajes de texto e identificación de números de atención al cliente.

Ponente: Ana Isabel Mendoza Losana. Profesora titular de Derecho Civil en la Universidad de Castilla-La Mancha. Subdirectora del Centro de Estudios de Consumo CESCO. Directora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo.

Para consultas sobre el programa y/o cualquier otro aspecto relacionado con el contenido de esta actividad formativa, pueden dirigirse a formacion.consumo@madrid.org

La coordinadora