



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

ACTUALIZACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO: LA LEY 10/2025 DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Clave asignada: 09(06)MU/2026

Objetivos:

Conocer:

- Fundamento constitucional y normativo de la Ley.
- Las novedades de la nueva Ley de servicios de atención a la clientela.
- Los derechos de los consumidores ante este tipo de servicios.

Destinatarios:

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

Contenidos:

Fecha: Martes 14 de abril, presencial

09:00-09:10	Presentación del Curso a cargo de D. Alberto Sánchez Campillo, Director General de Consumo de la Región de Murcia.
09:10-10:40	Contexto, objeto y ámbito de aplicación. Principios generales y derechos de la clientela. <i>Ponente: María Rosa Sancho Celdrán, Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.</i>
10:40-11:00	Descanso-Café
11:00-12:30	Accesibilidad, inclusividad y sistemas de evaluación (consumidores vulnerables, derechos lingüísticos, sistemas de evaluación y auditoría). <i>Ponente: Joaquina Galindo Manzanares, Jefa de servicio de control de mercado, de la Dirección General de Consumo, de la Región de Murcia.</i>
12:30-14:30	Canales de comunicación y atención personalizada (multicanalidad, atención personalizada, regla de los tres minutos y régimen telefónico). <i>Ponente: Andrés Marín Salmerón, Profesor de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Murcia.</i>



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Fecha: Jueves 16 de abril, on-line

09:00-11:00 **La Ley de atención al cliente en telecomunicaciones en sectores específicos: agua, gas y electricidad, servicio de transportes, servicios postales, servicio de comunicaciones electrónicas, suscripciones digitales y servicios financieros.**

Ponente: Matías Martín-Gil Parra, Licenciado en Derecho, profesor de economía en enseñanza secundaria y miembro de la Junta Directiva de ADICAE.

11:00-11:30 *Descanso*

11:30- 13:00 **Procedimiento de gestión y resolución (tramitación, plazos, cortes de suministro y facturación).**

Ponente: Ana Izquierdo Ruiz, Jefa de servicio de arbitraje de consumo, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.

13:00-14:30 **Especialidades sectoriales. Infracciones y sanciones.**

Ponente: Juan Pedro Pérez Stöpp, Jefe de servicio de defensa de la competencia, de la Dirección General de Consumo de la Región de Murcia.

Duración:

- 2 días: 10 horas lectivas

Número de asistentes:

Mínimo: 15 asistentes.

Lugar y fecha de celebración:

En Murcia, los días 14 y 16 de abril de 2026, de 9:00 a 14:30 horas, presencial (14) y por videoconferencia (16).

Organización:

- Dirección General de Consumo, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- 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).”*