



## GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO: CASOS. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUO INTERADMINISTRATIVO 2026

### 1 CLAVE ASIGNADA: 12(04)-CM-2026

### 2 OBJETIVOS:

- a) Analizar el marco jurídico vigente en materia de reclamaciones de consumo.
- b) Profundizar en los procedimientos administrativos y extrajudiciales de resolución de conflictos.
- c) Dotar a los asistentes de herramientas prácticas para la correcta tramitación y resolución de reclamaciones.
- d) Resolver supuestos prácticos reales en los principales sectores de conflicto en consumo.

#### - Destinatarios:

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

### 3 CONTENIDOS:

#### **MIÉRCOLES, 20 de mayo de 2026:**

A continuación, se muestran algunos ejemplos de distribución horaria con nombre de la ponencia, hora, nombre completo y puesto que desempeña el ponente.

**08:50 h.** Presentación del curso y entrega de documentación.

**09:00 a 11:00 h.** “Marco jurídico de las reclamaciones de consumo”. “Tipología de reclamaciones y conflictos más frecuentes”

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM

**11:00 a 11:30 h.** Pausa- Café.

**11:30 a 13:00 h.** “Procedimientos administrativos de reclamación”

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM

**13:00 a 14:30 h.** “Vías extrajudiciales: mediación, conciliación y arbitraje de consumo.”

“Medios de prueba y valoración jurídica”

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

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

## **JUEVES, 21 de mayo de 2026:**

**09:00 a 11:00 h.** “Estrategias jurídicas para la producción del consumidor”

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM.

**11:00 a 11:30h.** Pausa-Café.

**11:30 a 13:00 h.** “Reclamaciones en transportes, viajes y servicios turísticos”. “Reclamaciones en servicios financieros”.

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM.

**13:00 a 14:30 h.** “Reclamaciones en venta y reparación de vehículos. Resolución y debate de casos prácticos reales”

Ponente: Pascual Martínez Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM.

### **4 DURACIÓN:**

- 2 días (20 y 21 de mayo de 2026): 10 horas lectivas

### **5 NÚMERO DE ASISTENTES:**

- 25

### **6 LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN:**

- 20 y 21 de mayo de 2026  
Calle Río Guadalmena, 2, Toledo  
Salón de actos de la Delegación Provincial de Sanidad

### **7 ORGANIZACIÓN:**

- Servicio de Salud Pública de la Delegación Provincial de la Consejería de Sanidad en Toledo.
- Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- 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*



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

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

*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).*