

NOMBRE CURSO: GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO.

Clave asignada: 12(04)-AS-2025

Objetivos:

- Analizar las nuevas modalidades de contratación con consumidores y problemas que se plantean actualmente.
- Promover la formación del personal de consumo destinado a tareas de información, atención y reclamaciones y denuncias, entorno a la protección jurídica de los consumidores y usuarios.
- Analizar cuestiones prácticas sobre las materias analizadas.

Destinatarios:

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

Contenidos:

- Marco jurídico de las reclamaciones de consumo.
- Procedimiento de la reclamación de consumo.
- Resolución de casos prácticos de reclamaciones.

Duración:

- 3 días, 15 horas lectivas.

Número de asistentes:

- Máximo 35

Modalidad:

- Presencial.

Lugar y fecha de celebración:

- Oviedo, 26, 27 y 28 de marzo de 2025.
- Edificio Buenavista (Calatrava), Calle Ciriaco Miguel Vigil nº9
- Sala de Reuniones - 2ª Planta
- 33006 OVIEDO.

Organización:

- Dirección General de Consumo del Gobierno del Principado de Asturias
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), 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 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”*

CONTENIDOS DEL CURSO

JORNADA 1. MARCO JURÍDICO Y PROCEDIMIENTO.

Miércoles 26 de marzo de 2025

8:55. PRESENTACIÓN DEL CURSO. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.

Presentación del Curso a cargo de D. Faustino Zapico Álvarez, Director General de Consumo del Principado de Asturias.

9:00-11:00 (2 h). MARCO JURÍDICO DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO.

- **Tipología y Clasificación de las Reclamaciones de Consumo.**
- **Procedimientos administrativos y extrajudiciales.**

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

11:00-11:30. Pausa para el café

11:30-13:30 (2h). PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE CONSUMO.

- **Fases del procedimiento.**
- **Medios de prueba en las reclamaciones de consumo.**

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

13:30-14:30 (1h). CASOS PRÁCTICOS. RECLAMACIONES EN TRANSPORTES Y VIAJES.

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

JORNADA 2. DEFENSA DE CONSUMIDORES.

Fecha: jueves 27 de marzo de 2025

9:30-11:30 (2h). ESTRATEGIAS AVANZADAS PARA LA INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y DEFENSA DE CONSUMIDORES.

- **Técnicas de mediación y conciliación previa.**
- **Desafíos y soluciones en la tramitación de reclamaciones complejas.**
- **Estrategias jurídicas para maximizar la protección del consumidor.**

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

11:00-11:30. Pausa para el café

11:30-13:30 (2h). CASOS PRÁCTICOS. SERVICIOS FINANCIEROS Y RECLAMACIONES.

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

13:30-14:30 (1h). CASOS PRÁCTICOS. VENTA Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS.

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

JORNADA 3. RECLAMACIONES COMUNITARIAS Y EXTRACOMUNITARIAS.

Fecha: viernes 28 de marzo de 2025

9:30-11:30 (2h). LA PERSPECTIVA EUROPEA E INTERNACIONAL EN CONSUMO.

- **Resolución de conflictos de consumo a nivel internacional.**

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

11:00-11:30. Pausa para el café

11:30-13:30 (2h). CASOS PRÁCTICOS. RECLAMACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO.

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.

13:30-14:30 (1h). CASOS PRÁCTICOS. SUMINISTROS ENERGÉTICOS Y TELECOMUNICACIONES.

Ponente: **Pascual Martínez Espín**. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla- La Mancha.