



**Convocatoria curso**  
**Gestión y competencia en las reclamaciones de Consumo**  
**14(05)- EXT/22**

**Objetivos:**

- Conocer normativa y aspectos a abordar en la práctica relacionada en la gestión y competencia de las reclamaciones de consumo.
- Conocer el alcance de los diversos órganos en la gestión de las reclamaciones.
- Conocer la existencia de ADRs como elementos para la gestión de las reclamaciones.
- Uso de herramientas informáticas en la tramitación de las reclamaciones.

**Destinatarios:**

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

**Contenidos:**

- Problemas competenciales en diferentes ámbitos sectoriales en cuanto a la recepción de las reclamaciones, la tramitación del expediente, la inspección, la mediación y las sanciones.
- Aspectos generales y específicos a considerar a la hora de gestionar una reclamación.
- Derecho contractual y su implicación en la gestión de las reclamaciones.
- Normativa para la gestión de reclamaciones en sectores regulados.
- Administraciones sectoriales en la gestión de reclamaciones.
- a) En el ámbito de la tramitación de las reclamaciones recibidas. Coordinación con las diferentes entidades, administraciones así como con las diferentes CCAA.
- b) En el ámbito de la mediación, definir el marco competencial de consumo ante la existencia de entidades sectoriales, específicas de resolución de conflictos (Banca, seguros, transportes, energía, telecomunicaciones, etc...).
- c) En el ámbito de la inspección, definir el marco competencial de consumo frente a otras administraciones con competencias específicas en inspección y control de determinados sectores (sanidad y servicios sociales, salud pública, seguridad alimentaria, industria, turismo, educación, etc...).
- d) En el ámbito del procedimiento sancionador, definir el marco competencial de consumo frente a otras administraciones con competencias específicas (sanidad y servicios sociales, salud pública, seguridad alimentaria, industria, turismo, educación, etc...).
- Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos como medio para la gestión y resolución de reclamaciones.
- Uso de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones.

**Duración:**

- 14 horas lectivas repartidas en tres días
- 2 días de 5 horas lectivas cada uno (10 horas en total) y un día de 4 horas

**Número de asistentes:**

- 20-30

**Lugar y fecha de celebración:**

- Mérida los días 24, 25 y 26 de octubre de 2022  
Universidad de Extremadura  
C/Santa Teresa Jornet, 38 - 06800 Mérida

|                            |   |               |                     |
|----------------------------|---|---------------|---------------------|
| <b>Csv:</b>                | FDJEXN54PJ2T9SX9U5TCZF7K06P2KV  | <b>Fecha</b>  | 30/09/2022 10:43:37 |
| <b>Firmado Por</b>         | JOSE GONZALEZ RUBIO - Dir Gral Instituto Consumo  |               |                     |
| <b>Url De Verificación</b> | <a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a> | <b>Página</b> | 1/2                 |



**Organización:**

- Sección de Información, Formación y Educación del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2022 (Plan de Formación Continua Interadministrativo del año 2022), promovido por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo y financiado con cargo a los fondos de formación continua por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública- INAP-, para el año 2022 en el marco de Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”

**El Director General del Instituto de Consumo de Extremadura**  
**D. José González Rubio**

|                            |   |               |                     |
|----------------------------|---|---------------|---------------------|
| <b>Csv:</b>                | FDJEXN54PJ2T9SX9U5TCZF7K06P2KV  | <b>Fecha</b>  | 30/09/2022 10:43:37 |
| <b>Firmado Por</b>         | JOSE GONZALEZ RUBIO - Dir Gral Instituto Consumo  |               |                     |
| <b>Url De Verificación</b> | <a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a> | <b>Página</b> | 2/2                 |

