



CURSO: GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO.

Clave asignada: 12(06)-CYL-2025.

Fecha: 1 y 2 de diciembre de 2025

Objetivos:

- Analizar las distintas clases de comunicaciones remitidas por los consumidores a las unidades que integran la actual administración de consumo en las que se exponen conflictos que les afectan.
- Promover la formación del personal que presta servicios en consumo para incrementar la eficiencia en la prestación del servicio de asesoramiento a los consumidores ante la complejidad de los conflictos de consumo actuales.
- Adquirir conocimientos prácticos para la tramitación y resolución de conflictos de consumo de distinta naturaleza.

Destinatarios:

Profesionales de la Administración del Estado, Autonómica y Local que desarrollan su actividad profesional en el ámbito de la administración de consumo.

Contenidos:

- Marco jurídico de los conflictos de los consumidores y de sus posibles vías de resolución.
- Regulación de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad de Castilla y León y su tramitación administrativa
- Gestión singular de las reclamaciones en determinados ámbitos sectoriales de consumo: viajes, restauración, alojamiento, seguros, banca y talleres de reparación de vehículos.
- Ejemplos prácticos de procedimientos de gestión de reclamaciones de consumidores tramitadas por órganos no integrados en la Administración de consumo.

*"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**)."*





Lunes, 1 de diciembre de 2025

08:50 – 09:00 h

Inauguración curso

9:00-11:00 h

Análisis de los conflictos de consumo y de las opciones administrativas existentes para su tramitación.

Ponente: *M^a Teresa Angulo Abajo. Jefe de Servicio de Arbitraje y Reclamaciones de Consumo. Comunidad de Castilla y León.*

11:00-12:00 h

Aspectos teóricos y prácticos de la gestión de las reclamaciones de consumo en aplicación del Decreto 109/2004 por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de Consumidores y Usuarios.

Ponente: *Marta Vallinas Díez. Técnico del Servicio Arbitraje y Reclamaciones de Consumo. Comunidad de Castilla y León.*

12:00-13:00 h

Aspectos teóricos y prácticos de la resolución de reclamaciones de consumo a través de sistemas alternativos en aplicación de la normativa vigente.

Ponente: *Reyes Ciruelos Pellón. Secretaria de la junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Castilla y León.*

13:00-14:00 h

Casos prácticos: Reclamaciones en viajes, transportes, restauración y alojamientos.

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

14:00 horas

Comida.

15:30-17:30 h

Casos prácticos: Servicios financieros y reclamaciones

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

*“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**).”*





Martes, 2 de diciembre de 2025

9:00-11:00 h

Desafíos y soluciones en la tramitación de reclamaciones complejas.

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

11:00-13:00 h

Casos prácticos: Reclamaciones en comercio electrónico. Venta y reparación de vehículos.

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

13:00-14:00 h

Resolución de conflictos de consumo a nivel internacional.

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

14:10 h. Evaluación y clausura.

Duración: 2 días: 12 horas lectivas

Número de asistentes: 20

Lugar y fecha de celebración:

Aula de Formación nº 1.

Dirección General de Comercio y Consumo.

C/Jacinto Benavente 2. Arroyo de la Encomienda (Valladolid).

Fecha de celebración: Los días 1 y 2 de diciembre de 2025

Organización:

- Dirección General de Comercio y Consumo de la Junta de Castilla y León.
- 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**).”*

