

GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO

Clave asignada: 12(01)-AN-2024

Objetivos:

- a) Conocer la normativa y los aspectos generales de las reclamaciones de consumo.
- b) Instruir en los distintos procedimientos existentes y las nuevas regulaciones para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.
- c) Conocer los procedimientos e instrumentos existentes para que las reclamaciones, en los distintos sectores específicos, se tramiten de la manera más eficaz posible por los servicios de consumo.

Destinatarios:

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

Contenidos:

Fecha: Martes 14 de Mayo

9.00 Presentación del Curso.

9:00-11:00 “ASPECTOS GENERALES DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO: ORIGEN, CONCEPTO Y COMPETENCIA” (2 horas).

Ponente: Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

11.00-11.30 Descanso

11:30-13:30 “LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES FINANCIERAS” (2 horas).

Ponente: Emilio Ruíz López, Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

13.30-16.00 Descanso

16:00-18:00 “HOJ@: EL NUEVO SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA”(2 horas).



Ponente: Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

18:00-19:00

"LOS DOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSUMO EN ANDALUCÍA: EN MATERIA DE SUMINISTRO DOMICILIARIO DE AGUA Y EN MATERIA DE BONO SOCIAL ELÉCTRICO" (1 hora).

Ponente: Manuel Gil Sabaleta. Inspector de Consumo. Delegación Territorial de Salud y Consumo en Jaén de la Junta de Andalucía.

Fecha: Miércoles 15 de Mayo

9:00-11:00

"LA MEDIACIÓN DE CONSUMO DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN ANDALUCÍA: TÉCNICAS, RECURSOS, MODELOS Y CASOS PRÁCTICOS" (2 horas).

Ponente: Argimira Luján Rodríguez, Jefa de Sección de Consumo del Área de Comercio, Gestión Vía Pública y Fomento Actividad Empresarial del Ayuntamiento de Málaga."

11.00-11.30

Descanso

11:30-13:30

"EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR LOS ÓRGANOS DE ENERGÍA DE ANDALUCÍA" (2 horas).

Ponente: Ana María Peña Solís, Jefa de Servicio de Planificación y Proyectos. Secretaría General de Energía. Consejería de Política Industrial y Energía.

13.30 – 16.00

Descanso

16:00-18:00

"LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR LOS SERVICIOS DE CONSUMO DE ACUERDO CON EL DECRETO 82/2022, DE 17 DE MAYO" (2 horas).

Ponente: Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía

18:00-19:00 “CASOS PRÁCTICOS EN RECLAMACIONES DE AGUA A PARTIR DE RESOLUCIONES DE ALZADA” (1 hora).

Ponente: Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

Fecha: jueves 16 de Mayo

9:00-11:00 “EL NUEVO REAL DECRETO REGULADOR DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO” (2 horas).

Ponente: Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

11.00-11.30 Descanso

11:30-13:30 “ LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN EI TRANSPORTE AÉREO. LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA” (2 horas).

Ponente: Mario Rodríguez González, Jefe de División de Derechos de los Pasajeros de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Duración:

- 3 días: 18 horas lectivas

Número de asistentes:

- 35

Lugar y fecha de celebración:

- Del 14 al 16 de Mayo en la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) en Granada. Cta. del Observatorio, 4, 18011 Granada. Google maps (short URL): <https://goo.gl/11kDrn>



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

Organización:

- Dirección General de Consumo. Junta de Andalucía.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), 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 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).*