



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE  
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL  
DE COORDINACION,  
CALIDAD Y COOPERACION  
EN CONSUMO

## GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO: CURSO ONLINE

**Clave asignada: 12(02)-AN-2024**

### Objetivos:

- Conocer la normativa y los aspectos generales de las reclamaciones de consumo.
- Instruir en los distintos procedimientos existentes y las nuevas regulaciones para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.
- 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: 11 de noviembre

<b>9.00</b>	<b>Presentación del Curso.</b>
<b>9:00-11:00</b>	“ASPECTOS GENERALES DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO: ORIGEN, CONCEPTO Y COMPETENCIA” (2 horas).  <i>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.</i>
<b>11.00-11.30</b>	Descanso
<b>11:30-13:30</b>	“LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES FINANCIERAS” (2 horas).  <i>Ponente: Emilio Ruíz López, Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.</i>

#### Fecha: 12 de noviembre

<b>09:00-11:00</b>	“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” (2 horas).  <i>Ponente: Antonio Javier Ballesteros Bono. Jefe de Servicio de Educación de la Personas Consumidoras. Dirección General de Consumo..</i>
--------------------	--



**11.00-11.30** Descanso

**11:30-13:30** “PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN DE VIAJEROS DE AUTOBÚS Y TREN.” (2 horas).

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

**Fecha: 13 de noviembre**

**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.*

**Fecha 14 de noviembre**

**09:00-11:00** “LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TRANSFRONTERIZOS DE CONSUMO: UNIÓN EUROPEA, COMERCIO EXTRACOMUNITARIO Y MECANISMOS PRIVADOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS” (2 horas).

*Ponente: Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático de Derecho Internacional Privado en la Universidad de Granada..*

**11.00-11.30** Descanso

**11.30-13.30** “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.*

**Fecha: 15 de noviembre**

**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** “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.*

**Duración:**

- 5 días: 20 horas lectivas

**Número de asistentes:**

- 100

**Lugar y fecha de celebración:**

- Del 11 al 15 de noviembre en la Plataforma ZOOM.

**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*



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

*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).*