

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2025

GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO

26, 27 Y 28 DE MARZO DE 2025

CURSO PRESENCIAL

EDIFICIO BUENAVISTA - CALLE CIRIACO MIGUEL VIGIL Nº9, 2º PLANTA



GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO

PROGRAMA



**CURSO
PRESENCIAL**

JORNADA 1. MIÉRCOLES 26 DE MARZO DE 2025. MARCO JURÍDICO Y PROCEDIMIENTO.

- 9:00. PRESENTACIÓN DEL CURSO
- 9:00 - 11:00. MARCO JURÍDICO DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO.
- 11:00 - 11:30. PAUSA PARA EL CAFÉ.
- 11:30 - 13:30. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE CONSUMO.
- 13:30 - 14:30. CASOS PRÁCTICOS DE RECLAMACIONES (1).

EDIFICIO BUENAVISTA

CALLE CIRIACO MIGUEL VIGIL Nº9

2ª PLANTA

OVIEDO

JORNADA 2: JUEVES 27 DE MARZO DE 2025. DEFENSA DE CONSUMIDORES.

- 9:00 - 11:00. ESTRATEGIAS AVANZADAS PARA LA INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y DEFENSA DE CONSUMIDORES.
- 11:00 - 11:30. PAUSA PARA EL CAFÉ.
- 11:30 - 13:30. CASOS PRÁCTICOS DE RECLAMACIONES (2).
- 13:30 - 14:30. CASOS PRÁCTICOS DE RECLAMACIONES (3).

JORNADA 3: VIERNES 28 DE MARZO DE 2025. RECLAMACIONES COMUNITARIAS Y EXTRACOMUNITARIAS

- 9:00 - 11:00. LA PERSPECTIVA EUROPEA E INTERNACIONAL EN CONSUMO.
- 11:00 - 11:30. PAUSA PARA EL CAFÉ.
- 11:30 - 13:30. CASOS PRÁCTICOS DE RECLAMACIONES (4).
- 13:30 - 14:30. CASOS PRÁCTICOS DE RECLAMACIONES (5).

**PONENTE DEL CURSO: D. PASCUAL MARTÍNEZ ESPÍN,
CATEDRÁTICO DE DERECHO CIVIL DE LA 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)."