



CURSO: **Gestión de las reclamaciones en el ámbito de Consumo.**

**BAEZA, 9 Y 10 DE JUNIO 2015.**

**Sede: Campus Antonio Machado. Palacio de Jabalquinto (UNIA. Baeza)**

**Plaza de Santa Cruz s/n.**

### **Programa**

#### **9 DE JUNIO, MARTES**

8:30-9:00. - Entrega de material y presentación.

9:00-11:00. - **Las reclamaciones, quejas y denuncias, la mediación y el arbitraje.**

**Ponente: D. José Mario Soria Rodríguez**

Jefe del Servicio de Consumo. Delegación del Gobierno de Jaén.

11:00-11:30. - Pausa.

11:30-14:30. - **Las reclamaciones de consumo en los viajes, entidades financieras y de seguros.**

**Ponente: D. Miguel Jurado Hurtado.**

Jefe del Negociado de Formación de los Consumidores. Delegación del Gobierno de Jaén.

#### **10 DE JUNIO, MIÉRCOLES**

9:00-12:00. – **Las reclamaciones de consumo en telecomunicaciones, suministro eléctrico, de agua y gas.**

**Ponente: D. Manuel Gil Sabalet**

Inspector de Consumo. Delegación del Gobierno de Jaén.

12:00-12:30. - Pausa.

12:30-14:30. - **El procedimiento sancionador en las reclamaciones de consumo.**

**Ponente: D. Ricardo Otero Ávila**

Jefe de la Sección de Procedimiento e Informes. Delegación del Gobierno de Jaén.

14:30 - Fin del curso.

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2015** (Plan de Formación Continua Interadministrativo de 2015), promovido por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y financiado con cargo a los fondos de formación continua (Resolución de 14 de enero de 2015, del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).