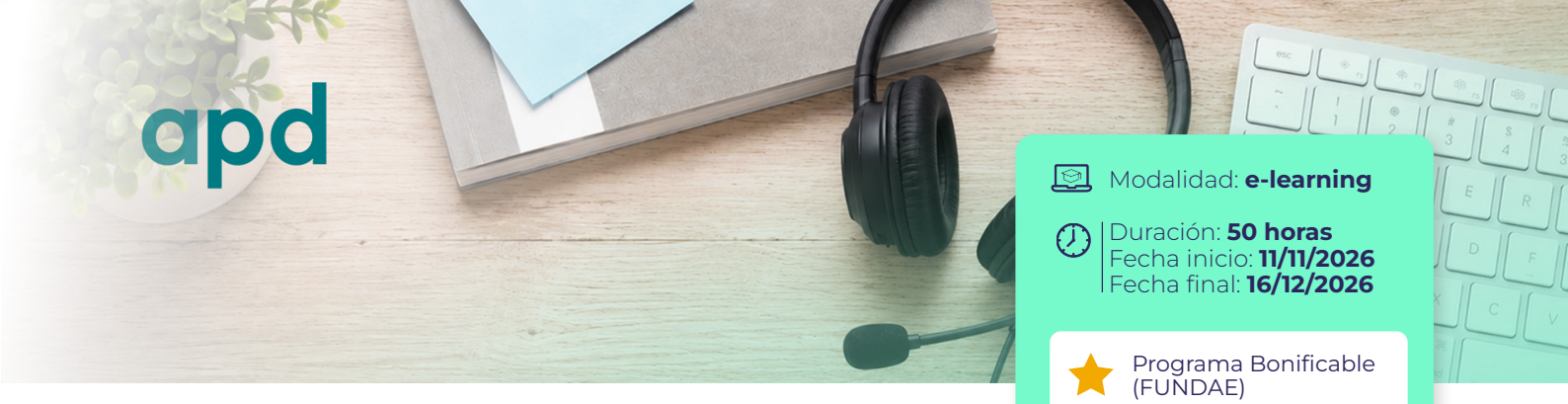


Modalidad: **e-learning**

Duración: **50 horas**
Fecha inicio: **11/11/2026**
Fecha final: **16/12/2026**

Programa Bonificable (FUNDAE)

Curso de Especialización

Normativa aplicable a los servicios de atención a la clientela

Cumplir la ley para proteger a nuestros clientes y a nuestra empresa

Con este curso lograrás...

- Solventar **problemáticas causadas** por desconocimiento de las obligaciones legales en la atención a la clientela, gestión incorrecta de quejas y reclamaciones, falta de criterios homogéneos en el trato al usuario, riesgos de incumplimiento en la información al consumidor, desconexión entre atención al cliente y cumplimiento normativo, mala gestión de datos personales durante la atención, uso inadecuado de canales de atención, desconocimiento de derechos y deberes de ambas partes o riesgos reputacionales derivados de incumplimientos.
- Efectuar un **análisis integral** actualizado de la Ley 10/2025 donde se regulan los **Servicios de Atención a la Clientela**.
- Abordar el examen de la Ley 4/2022 donde se regula la **protección de los consumidores y usuarios** frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Acometer el impacto de la **revolución digital** sobre nuestro **Derecho de consumo**. Sobre todo, por considerar indispensable para el desarrollo del mercado interior contar con una protección adecuada de la figura del consumidor en el entorno digital.

Este Curso para un seguimiento óptimo se acompañará de una **diversidad de recursos formativos** para conocer y comprender la totalidad de las problemáticas legales que suponen los servicios de atención a la clientela en las empresas mediante un diseño que resulte de utilidad tanto a quienes precisan asimilar desde sus fundamentos básicos, como a expertos que buscan completar sus conocimientos y centrarse en las novedades o en las cuestiones más polémicas o más discutidas.

Objetivos

- Clarificar la **figura del consumidor**, **cliente** y **empresa**.
- Ubicar en el **proceso de venta**, los servicios de atención a la clientela.
- Analizar todas las **obligaciones legales** que se imponen a los servicios de atención a la clientela.
- Profundizar sobre los **niveles mínimos de calidad**.
- Examinar el **tratamiento del consumidor** vulnerable

Equipo Docente:



Gema Alejandra Botana García

Catedrática de Derecho Civil. Directora de Formación Legal en APD. Anteriormente, ha desempeñado cargos de gestión diversos: Directora de Estrategia e Innovación de Aranzadi La Ley Formación, Directora de Desarrollo de Negocio de Wolters Kluwer Formación o cargos de gestión en la Universidad Europea como Directora Académica del Área Jurídica. Reputada formadora especializada en Derecho del consumo. Cuenta con numerosas publicaciones tanto en libros como en artículos en revistas especializadas. Cuenta con una dilatada experiencia en coordinación y gestión sobre formaciones e-learning y presenciales.

Programa:

Módulo 1. Ubicando los servicios de atención a la clientela

- Normativa sobre protección de consumidores.
- Digitalización del consumo.
- Noción legal de consumidor.
- Derechos de los consumidores.
- Protección a consumidores y usuarios en la información comercial.
- Medidas correctoras por prácticas desleales en materia de consumo.
- Comprobación y servicios de atención al cliente.

Módulo 2. Ámbito de los servicios de atención a la clientela

- Introducción.
- Venta de bienes y prestación de determinados servicios.
- Definiciones (clientela, consulta, empresa/empresario, incidencia, etc.).
- Principios generales a cumplir por los servicios de atención a la clientela.
- Información sobre el servicio de atención al cliente.

Módulo 3. Niveles mínimos de calidad

- Parámetros y medios de comunicación.
- Modalidades de atención.
- Tramitación y resolución.
- Sistemas de evaluación.
- Infracciones y sanciones.

Módulo 4. Consumidor vulnerable

- Contextualización.
- Noción de consumidor vulnerable.
- Tipos de vulnerabilidad.
- Vulnerabilidad de personas mayores.
- Práctica del «AI washing».

Metodología:

El Curso se imparte en modalidad **e-learning** en Campus Virtual de APD donde contarás para el seguimiento de la formación con una puesta a disposición de una variedad de **Recursos Formativos**:

- **Unidades Formativas** por Módulo
- Materiales **complementarios**
- **Foro de Docencia** con dinamizaciones y resoluciones de dudas por **Docentes Expertos**
- **Casos prácticos** resueltos
- **Vídeos** de los Docentes Expertos por cada Módulo
- **Encuentros digitales en tiempo real** que se facilitan posteriormente en formato vídeo

Contarás, además, con el apoyo de nuestro **equipo docente** a través de una coordinación académica que te orientará de forma continua para que alcances el aprovechamiento máximo con esta formación con una planificación por Módulo semanal y una última semana de cierre. Así, junto a tu **aprendizaje individual** conseguirás también un **aprendizaje colaborativo** a través de la interactuación con nuestros Docentes Expertos y los profesionales que te acompañarán mediante la interacción, el diálogo y la resolución práctica de dudas.

Contarás con:



Foros

El curso dispone de dos foros de carácter consultivo: el **Foro de Docencia** y el **Foro de Ayuda**. Estos foros desempeñarán un papel fundamental en el seguimiento del curso, ya que permitirán la resolución de dudas, el intercambio de impresiones y la puesta en común de las dificultades que puedan surgir a medida que avance la formación.

Además, el equipo docente participará activamente mediante una dinamización semanal orientada a reforzar los contenidos y a incorporar, cuando sea pertinente, novedades relevantes sobre la temática.



Encuentros Digitales

Realizados en **tiempo real** y que estarán programados desde el comienzo del Curso para poder organizar tu agenda con antelación, siendo impartidos por el **Docente Experto**, donde siempre se reservará un espacio para preguntas de participantes.

Además, estos Encuentros serán grabados y puestos a disposición del alumnado en el campus para poder ser visionados con posterioridad al editarse en formato vídeo.

Dirigido a:

Profesionales integrados en Departamento de Atención al Cliente, Servicio de quejas y reclamaciones, Comercial y Ventas, Marketing y Comunicación, Calidad y Experiencia de Cliente, Legal, Cumplimiento normativo (*Compliance*), Protección de Datos, Recursos Humanos, Dirección y mandos intermedios.



Socios Globales **475 €** +IVA
Socios Protectores **380 €** +IVA

INSCRIBIRSE AHORA

¿Te interesa este curso y no eres socio de APD? Entonces ponte en contacto con nosotros dirigiéndote a este correo electrónico: Alicia Calderón | **acalderon@apd.es**