

 ENCUESTRO TÉCNICO  
DE JUNTAS ARBITRALES  
DE CONSUMO **30** AÑOS DEL ARBITRAJE  
DE EN **ANDALUCÍA**

NOVIEMBRE  
**23 24**

2023

GRANADA

1993



ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA  
Cuesta del Observatorio, 4 \_ Granada



## **LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA**

En Andalucía existen 18 Junta Arbitrales de Consumo.

Todas ellas fueron constituidas por convenios suscritos por el respectivo Ayuntamiento o Diputación, la Junta de Andalucía y el Ministerio competente en materia de consumo.

Son órganos independientes unos de otros, gestionados por la respectiva Administración.

**1994** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**MUNICIPAL**  
DE CÁDIZ  
DE GRANADA  
DE HUELVA  
**PROVINCIAL**  
DE JAÉN

**1996** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**PROVINCIAL**  
DE GRANADA

**1999** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**MUNICIPAL**  
DE EL EJIDO  
**PROVINCIAL**  
DE HUELVA  
DE SEVILLA

**2001** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**PROVINCIAL**  
DE CÁDIZ  
DE ALMERÍA  
DE MÁLAGA



ENCUENTRO TÉCNICO  
DE JUNTAS ARBITRALES  
**DE CONSUMO** **30** AÑOS DEL ARBITRAJE  
DE EN **ANDALUCÍA**

NOVIEMBRE  
**23 24**

**2023**

GRANADA

**1993** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
DE LA  
**COMUNIDAD  
AUTÓNOMA**  
DE ANDALUCÍA

**1995** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**MUNICIPAL**  
DE ALMERÍA  
DE CÓRDOBA  
DE JAÉN  
DE MÁLAGA  
DE SEVILLA

**1998** JUNTA  
ARBITRAL  
DE CONSUMO  
**PROVINCIAL**  
DE CÓRDOBA

- 9:00 – 9:10 Bienvenida y **presentación institucional de la Directora Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública**, Dña. Blanca Fernández-Capel Baños.
- 9:10 – 9:25 Inauguración del X Encuentro **a cargo de la Directora General de Consumo**, Dña. Milagros de Borbón y Cruz.
- 9:25 – 9:35 Saludo institucional **de representantes de la FAMP, CEA, ADICAE y FACUA Andalucía.**
- 9:35 – 10:35 Conferencia inaugural: ***Digitalización e integración de sistemas de inteligencia artificial en la resolución alternativa de litigios de consumo: claves para un proceso de cambio centrado en el ser humano***, a cargo de D. Fernando Esteban de la Rosa, **Catedrático de Derecho internacional privado y Director de la Unidad de Excelencia de Investigación “Sociedad Digital: Seguridad y Protección de Derechos” (Universidad de Granada)**. Es Fellow del National Center for Technology and Dispute Resolution y Miembro Asociado del Instituto Hispano Luso Americano Filipino de Derecho internacional.
- 10:35 – 10:45 Pausa saludable

- 10:45 – 11:45 Conferencia: ***El arbitraje de Consumo y los incentivos empresariales a la adhesión en Portugal***, a cargo de Cátia Marques Cebola, Profesora Adjunta en la Escola Superior de Tecnología y Gestión del Politécnico de Leiria (Portugal) y Coordinadora del polo de investigación del IJP-IPleiria.
- 11:45 – 12:45 Conferencia: ***Modelos para favorecer el pacto entre las partes en la resolución alternativa de litigios de consumo: examen de las prácticas e incentivos empresariales en Reino Unido***, a cargo de Pablo Cortés, Chair in Civil Justice, University of Leicester (Reino Unido). Acreditado a Catedrático por la ANECA (España).
- 12:45 – 13:15 Presentación de **comunicaciones**.
- 13:15 Fin de la sesión **de mañana**.
- 16:00 – 18:00 Visita **cultural**.

1993

9:30 – 11:00 Mesa redonda técnica y debate sobre el futuro del Sistema Arbitral de Consumo:

Dña. Alicia Menéndez González, **Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo Nacional.**

D. José María de la Higuera Ortiz, **Secretario de la Junta Arbitral Municipal de Granada.**

D. Miguel Ángel Díaz Laglera, **Secretario General del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.**

Dña. Lola Gessa Sorroche, **vocal-árbitro empresarial de consumo y responsable PRL y Consumo del Área Jurídica y Relaciones Laborales, de la Confederación Empresarial de Andalucía.**

D. Francisco Javier Jiménez Chacón, **abogado y árbitro de consumo, colaborador de ADICAE y vicepresidente del Grupo Derecho de Consumo del ICAGR.**

**Modera:** D. Daniel Escalona Rodríguez, **Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.**

11:00 – 11:30 Descanso-desayuno **en la cafetería de la EASP**

NOVIEMBRE  
24  
VIERNES

2023

GRANADA

1993

11:30 – 13:00 Talleres prácticos de análisis y debate:

**Taller 1:** Mecanismos para incrementar la adhesión empresarial al arbitraje de consumo en sectores estratégicos (entidades financieras, grandes superficies).

**Taller 2:** Criterios para delimitar responsabilidades de comercializadoras y distribuidoras de energía en los arbitrajes de consumo.

**Taller 3:** Entidades ADR generalistas (Juntas Arbitrales de Consumo) y/o sectoriales (p.ej. Autoridad de Defensa del Cliente Financiero).

**Taller 4:** Malas prácticas a evitar y buenas a seguir en el procedimiento arbitral de consumo a partir de supuestos prácticos (práctica de requerimientos, trato a la ciudadanía, redacción de laudos, práctica de notificaciones, etc.).

13:00 – 14:00 Plenario de conclusiones de los talleres.

14:00 Clausura del X Encuentro.

NOVIEMBRE  
24 VIERNES

2023

GRANADA

## **INTRODUCCIÓN**

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre las personas profesionales de la resolución de conflictos de consumo en Andalucía. Los Encuentros son coordinados por el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones más representativas de personas consumidoras y usuarias de Andalucía: ADICAE y FACUA Andalucía

## **OBJETIVOS**

Favorecer el debate, aprendizaje cooperativo e intercambio de experiencias, contribuyendo a prestar un mejor servicio a la ciudadanía y empresas andaluzas, de manera que las entidades que resuelvan conflictos de consumo ofrezcan procedimientos de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

## **COORDINACIÓN CIENTÍFICA**

Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo.

Profesor D. Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada.

## **DESTINATARIOS**

Personal de las Juntas Arbitrales de Consumo; profesionales de consumo de las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Comunidades Autónomas); personal técnico de organizaciones empresariales y de personas consumidoras; responsables de los servicios de atención al cliente en las empresas; investigadores, alumnos y docentes universitarios.



## LUGAR DE CELEBRACIÓN

Escuela Andaluza de Salud Pública. Campus Universitario de Cartuja. Cuesta del Observatorio, 4. Granada

## ORGANIZA

Dirección General de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública

## SECRETARÍA TÉCNICA

Trinidad Fernández: [jornadas.easp@juntadeandalucia.es](mailto:jornadas.easp@juntadeandalucia.es)

## INSCRIPCIONES

La participación en la jornada será exclusivamente presencial y gratuita.

Imprescindible inscribirse antes del 1 de noviembre en el siguiente enlace: <https://easp.ws/c/NCD8F6>

## **PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES**

Las personas inscritas que lo deseen podrán presentar hasta el 15 de noviembre, al correo electrónico de la Secretaría Técnica, comunicaciones escritas sobre la temática del Encuentro. Deberán tener una extensión máxima de 10 páginas, redactadas a doble espacio, en tipo de letra Source Sans Pro, tamaño 12. Deberá indicarse título y autor de la misma.

La comunicación deberá acompañarse de un resumen de la misma en el mismo formato y con una extensión máxima de una página.

Las comunicaciones presentadas en tiempo y forma podrán ser objeto de publicación y difusión en el documento de conclusiones del Encuentro. Para ello será requisito necesario la exposición pública del resumen en el Plenario del Encuentro el jueves 23 de noviembre



ENCUENTRO TÉCNICO  
DE JUNTAS ARBITRALES  
DE CONSUMO <sup>DE EN</sup> 30 AÑOS DEL ARBITRAJE  
ANDALUCÍA

NOVIEMBRE  
23 24

2023

GRANADA

1993



FEDERACIÓN  
ANDALUZA  
DE MUNICIPIOS  
Y PROVINCIAS



ADICAE-ANDALUCÍA  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



CEA

Confederación de  
Empresarios de Andalucía