

XI Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

GRANADA

22 de noviembre

2024

*Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo*



ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA
Cuesta del Observatorio 4 - Granada



XI Encuentro Técnico Juntas Arbitrales

*Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo*

**22 de noviembre
2024**

Programa

- 9:00 – 9:30** Recepción de participantes y recogida de documentación
- 9:30 – 9:35** Bienvenida de D. Diego Agustín Vargas Ortega, Director-Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública de Andalucía
- 9:35 – 9:45** Inauguración del Encuentro a cargo de Dña. Milagros de Borbón y Cruz, Directora General de Consumo
- 9:45 – 10:00** Saludo institucional de los representantes de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía
- 10:00 – 11:30** Conferencia sobre *“Actualización normativa en materia resolución de conflictos de consumo”*, 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
- 11:30 – 12:00** Descanso-desayuno en la cafetería de la EASP

XI Encuentro Técnico Juntas Arbitrales

Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo

22 de noviembre
2024

Programa

12:00 – 13:30 Talleres prácticos de análisis y debate:

Taller 1: Conflictos en contratación a distancia. Coordinado por Dña. Yolanda Jover Ramírez, Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba.

Taller 2: La accesibilidad a los mecanismos de resolución de conflictos de consumo: discapacidad y brecha digital. Coordinado por D. Felipe Orviz Orviz, Técnico Superior de Arbitrajes en la Oficina del Consumidor, Arbitrajes y Pobreza Energética de Total Energies.

Taller 3: Las obligaciones de las empresas y autónomos con relación a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía. Coordinado por D. José María de la Higuera Ortiz, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.

13:30 – 14:00 Plenario de conclusiones de los talleres

14:00 Clausura del XI Encuentro

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 Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas sean entidades que ofrezcan procedimientos de alta calidad de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Coordinación Científica

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

Dirigido a

Personal de las Juntas Arbitrales de Consumo en Andalucía; profesionales de consumo de las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Junta de Andalucía); 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.

XI Encuentro Técnico Juntas Arbitrales

*Actualización
normativa en resolución de
conflictos de consumo*

**22 de noviembre
2024**

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

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/3J9KN1>