

GRANADA
21 noviembre
2025

XII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Un año aplicando el nuevo
Reglamento que regula
el Sistema Arbitral de Consumo:
evaluación y buenas prácticas



ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA
Cuesta del Observatorio 4 - Granada

Inscripciones



PROGRAMA

9.00

Recepción de participantes y recogida de documentación.

9.30

Bienvenida. *Blanca Botello Díaz.* Directora-Gerente de la Escuela Andaluza de Salud Pública.

9.35

Inauguración del Encuentro. *Milagros de Borbón y Cruz.* Directora General de Consumo.

9.45

Saludo institucional.

- *José María de la Higuera Ortiz.* Representante de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- *Lola Gessa Sorroche.* Representante de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)
- *Jordi Castilla López.* Representante de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía.

10.00

Conferencia: Análisis crítico y práctico del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, tras un año de vigencia.

María Isabel Romero Pradas. Catedrática EU de Derecho Procesal en la Universidad de Sevilla.

11.00

Descanso-desayuno en la cafetería de la EASP.

11.30

Mesa redonda: La experiencia práctica de aplicación del nuevo Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Modera: *Celia López Alonso.* Jefa de Unidad de Sanidad y Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo municipal en el Ayuntamiento de El Ejido.

- *Yolanda Jover Ramírez.* Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba.
- *Carmen Carrálcazar García.* Árbitro de consumo y Secretaria General de FACUA Granada .
- *Lola Gessa Sorroche.* Árbitro de consumo y Responsable PRL y Consumo del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía.
- *Rosa Gómez Santos.* Responsable de la OMIC de Gibraleón (Huelva).

PROGRAMA

12.30

Presentación y debate de comunicaciones.

12:30 **Las reclamaciones previas a la vía judicial en Consumo.**

Mariola Aguilar Garzón, Abogada, Mediadora y Arbitro de Consumo.

12:45 **Normativa más relevante del sector eléctrico y gasista.**

José Antonio Ranea Triviño, Director de Atención al Cliente del Territorio Sur del Grupo Endesa.

13:00 **Experiencia en una Junta Arbitral de Consumo.**

Argimira Luján Rodríguez, Jefa de la Sección de Consumo y Secretaria de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Málaga.

13:15 **Grandes éxitos y pequeños fracasos del nuevo Real Decreto regulador del Sistema Arbitral de Consumo.**

José María de la Higuera Ortiz, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.

13:30 **Naturgy Clientes: una nueva comercializadora orientada a la mejora de la experiencia de cliente.**

Ramón Rubio Calvo, Atención VIP / Atención Clientes; Cristina Sogas López, Oficina de Garantía de Servicio al Cliente del Grupo Naturgy.

13:45 **Propuesta marco para la designación de árbitros en el sistema arbitral de consumo.**

Enrique Piñero Cabello, FACUA Sevilla.

14.00

Clausura del XII Encuentro.

MÁS INFORMACIÓN

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.

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 15 de noviembre en el siguiente enlace: <https://easp.ws/c/KST1DQ>