

GRANADA
viernes 20 noviembre 2026

ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA

XIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
como medios de solución de controversias de consumo



9.00 – 9.30

Recepción de participantes y recogida de documentación.

9.30 – 9.35

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

9.35 – 9.45

Inauguración del Encuentro a cargo de **D. Sergio Romero Jiménez**, Director General de Consumo.

9.45 – 10.00

Saludo institucional:

- Representante de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).
- **D. Manuel Carlos Alba Tello**, Director del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA).
- **D. Jordi Castilla López**, Presidente del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA) y Secretario General de FACUA Andalucía.

10.00 – 11.00

Bloque 1: Diferentes experiencias en materia de reclamaciones de consumo (Andalucía, Canarias y Navarra). Modera **D. José María de la Higuera Ortiz**, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Granada.

10.00 – 10.20

La experiencia andaluza: Hoj@ electrónica, a cargo de **D. Alejandro Cabrera Paz**, Jefe del Departamento del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias en el Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.

10.20 – 10.40

La experiencia canaria: hojas de reclamaciones de consumo y de turismo, a cargo de **Dña. Laura Sánchez-Huete y González**, Jefa del Servicio de Asuntos Generales, Consumo, Formación y Normativa en la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias.

10.40 – 11.00

La experiencia navarra: sin hojas de reclamaciones, a cargo de **Dña. Aránzazu Pérez Moriones**, Catedrática de Derecho Mercantil en la Universidad Pública de Navarra y árbitra acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de Navarra.

11.00 – 11.30

Descanso-desayuno en el patio de la EASP.



11.30 – 12.30

Bloque 2: Mesa redonda sobre “El futuro de las hojas de quejas y reclamaciones: expectativas y objetivos”. Modera **Dña. Lola Gessa Sorroche**, Responsable PRL, Consumo e Igualdad del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y como ponentes:

Representante de una empresa que recibe y responde hojas de reclamaciones.

Dña. María García Pedrosa, miembro del servicio jurídico de FACUA y árbitra titular de la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares.

Dña. Fátima Morales Amador, responsable de la OMIC de Armilla (Granada).

Dña. María Dolores Rodríguez Garrido, responsable del Negociado de Formación del Consumidor en el Servicio de Consumo de la Delegación de Salud y consumo de la Junta de Andalucía en Granada.

12.30 – 14.00

Bloque 3: Presentación y debate de comunicaciones presentadas.

14.00

Clausura del XIII Encuentro a cargo de **D. Daniel Escalona Rodríguez**, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

COMUNICACIONES

XIII ENCUENTRO TÉCNICO DE JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

Las personas inscritas en el Encuentro podrán presentar comunicaciones escritas sobre temas de interés en materia de Consumo hasta el

13 de noviembre de 2026

enviándolas por correo electrónico a jornadas.easp@juntadeandalucia.es

Las mismas se podrán incorporar al informe de conclusiones del Encuentro y publicarse en la Memoria Anual de Actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- 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/autores 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.
- Será requisito necesario para su publicación la exposición pública del resumen en el Plenario del Encuentro el viernes 20 de noviembre, disponiendo de un máximo de 10 minutos para su exposición y debate. Podrá ayudarse de una presentación en formato PPTX o PDF de no más de 10 diapositivas.

INSCRIPCIONES AL ENCUENTRO:

La participación en la jornada será exclusivamente presencial y gratuita.

Imprescindible inscribirse antes del

13 de noviembre

en el siguiente enlace *

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 de la Junta de Andalucía.

COORDINACIÓN CIENTÍFICA:

Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo (Junta de Andalucía, FAMP, CEA y FACUA Andalucía).

SECRETARÍA TÉCNICA:

jornadas.easp@juntadeandalucia.es