

# VI ENCUENTRO TÉCNICO JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN ANDALUCÍA



Granada, 13 de noviembre de 2018

#JuntasArbitrales



**Secretaría:**  
Tachy Prieto  
+34 958027400

[jornadas\\_2018.easp@juntadeandalucia.es](mailto:jornadas_2018.easp@juntadeandalucia.es)

## Lugar de Celebración

ESCUELA ANDALUZA DE SALUD PÚBLICA  
Campus Universitario de Cartuja.  
Cuesta del Observatorio, 4. Granada

Organizan:



Escuela Andaluza de Salud Pública  
CONSEJERÍA DE SALUD

Colaboran:



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



AL-ANDALUS  
Consumidores y Amas de Casa



facua  
Andalucía  
Consumidores en Acción



<p><b>09:00</b> <b>Recepción y bienvenida asistentes.</b> Entrega de documentación.</p> <p><b>09:30</b> <b>Inauguración</b> con breve intervención de las organizaciones participantes (Consejería de Salud, FAMP, ADICAE, AL ANDALUS, FACUA Y CEA).</p> <p><b>10:00</b> <b>Conferencia y debate: la mediación de consumo en Andalucía. Una análisis jurídico.</b> Ponente: <b>Daniel Escalona Rodríguez</b>, Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo; Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía; Secretario del Consejo Andaluz de Consumo.</p> <p><b>11:00</b> <b>Pausa Café</b></p> <p><b>11:30</b> <b>Conferencia y debate: Conflictos emocionales que dificultan la Mediación, y cómo abordarlos psicológicamente.</b> Ponente: <b>José Luis Zaccagnini Sancho</b>, Profesor Titular en la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga; investigador en Teoría de la Emoción y especialista en Psicología del Conflicto Emocional y Mediación.</p>	<p><b>13:00</b> <b>Talleres sobre mejora y homogeneización de formularios y documentos:</b> <b>Grupo 1:</b> Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales <b>Grupo 2:</b> Preparación del expediente arbitral (I) <b>Grupo 3:</b> Preparación del expediente arbitral (II) <b>Grupo 4:</b> La nueva tramitación administrativa de las Hojas de Quejas y Reclamaciones</p> <p><b>14:30</b> <b>Plenario de conclusiones</b></p> <p><b>15.00</b> <b>Clausura y fin de jornada</b></p>
--	--

Organizan:



Escuela Andaluza de Salud Pública  
CONSEJERÍA DE SALUD

Colaboran:

