

# VI ENCUENTRO TÉCNICO JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN ANDALUCÍA

Dirigido a las personas que participan en las Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía y a profesionales de Oficinas Municipales de Información al Consumidor; Servicios de Consumo de las Administraciones Públicas; organizaciones de personas consumidoras y usuarias; organizaciones empresariales y profesionales; servicios de atención al cliente de empresas; responsables públicos de consumo; e investigadores universitarios.

Coordinación y Equipo Docente  
Dirección General de Consumo  
Escuela Andaluza de Salud Pública

## Inscripción

Para inscribirte en la Jornada, utiliza el enlace siguiente:  
[http://bit.ly/VI Juntas Arbitrales](http://bit.ly/VI_Juntas_Arbitrales)

## 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



Granada, 13 de noviembre de 2018

#JuntasArbitrales




Organizan:



Escuela Andaluza de Salud Pública  
CONSEJERÍA DE SALUD

Colaboran:





**09:00** **Recepción y bienvenida asistentes.** Entrega de documentación.

**09:30** **Inauguración** con breve intervención de las organizaciones participantes (Consejería de Salud, FAMP, ADICAE, AL ANDALUS, FACUA Y CEA).

**10:00** **Conferencia y debate: la mediación de consumo en Andalucía. Una análisis jurídico.**

Ponente: **Daniel Escalona Rodríguez**, 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.

**11:00** **Pausa Café**

**11:30** **Conferencia y debate: Conflictos emocionales que dificultan la Mediación, y cómo abordarlos psicológicamente.**

Ponente: **José Luis Zaccagnini Sancho**, 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.

**13:00** **Talleres sobre mejora y homogeneización de formularios y documentos:**

**Grupo 1:** Cumplimiento y ejecución de laudos arbitrales

**Grupo 2:** Preparación del expediente arbitral (I)

**Grupo 3:** Preparación del expediente arbitral (II)

**Grupo 4:** La nueva tramitación administrativa de las Hojas de Quejas y Reclamaciones

**14:30** **Plenario de conclusiones**

**15.00** **Clausura y fin de jornada**

Organizan:



Escuela Andaluza de Salud Pública  
CONSEJERÍA DE SALUD

Colaboran:



ADICAE ANDALUCÍA  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



Federación Andaluza  
de Consumidores y Amos de Casa



Consumidores en Acción

