

III Jornada de Consumo de Andalucía

El nuevo régimen de la hoja de quejas y
reclamaciones en Andalucía. El Decreto
472/2019, de 28 de mayo

Granada, 9 octubre 2019
Escuela Andaluza de Salud Pública
Cuesta del Observatorio, 4
Granada



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

Secretaría Técnica:

Nuria Marcos
+34 958027400
nuria.marcos.easp@juntadeandalucia.es

Inscripción

Inscripción gratuita y obligatoria hasta el 4 de octubre:
<https://easp.ws/c/Y4VQN8>

Programa

09:00	Recepción de los asistentes y entrega de documentación.
09:30	Bienvenida Institucional Juan Javier Márquez Cabeza-Director General de Consumo Blanca Fernández-Capel Baños-Directora Gerente de la EASP
09:40	Inauguración , con breve intervención de representantes de la Consejería de Salud y Familias, FAMP, CEA, AL ANDALUS, ADICAE y FACUA.
10:00	Ponencia marco: el nuevo régimen de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo. <i>Daniel Escalona Rodríguez</i> , Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo.
11:45	Café
12:15	Talleres sobre aplicación del nuevo régimen de hojas de quejas y reclamaciones: <ul style="list-style-type: none">• Grupo 1: Administración Pública: este taller está destinado a las personas empleadas públicas que se encargan de la tramitación de las reclamaciones (OMICs, Juntas Arbitrales, Servicios de Consumo, Diputaciones Provinciales...). Se pretende analizar con más detalle la tramitación, proporcionar modelos de documentos, guías de organismos públicos, aclarar dudas y recoger propuestas de mejora de aspectos prácticos de la ejecución del Decreto 472/2019, de 28 de mayo.• Grupo 2: Empresas y profesionales: este taller está destinado a empresas, profesionales y asociaciones empresariales. Se proporcionarán modelos de escritos de respuesta para su revisión, pautas de actuación, derechos y obligaciones.• Grupo 3: Personas consumidoras: este taller está destinado a la ciudadanía en general y asociaciones de personas consumidoras. Se pretende analizar los aspectos relacionados con los derechos y obligaciones, distintos mecanismos de reclamación, tramitación administrativa y vías de recurso.
14:00	Plenario de conclusiones
15:00	Clausura y fin de jornada

Organizan :



Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Colaboran :



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios



Contigo, consumidor
Instituto Andaluz de la Defensa del Consumidor y el Aprovechamiento de Caso
AL-ANDALUS



Consumidores en Acción



CEA