



VIII Encuentro Técnico: Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía. Atención a las personas Consumidoras: aprendiendo de la Crisis

Granada, 2 de noviembre de 2021

#Consumo_Aandalucía



Consejo Andaluz de Consumo



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

- 09:00 Registro entrada y entrega de documentación
- 09:30 Bienvenida Institucional
Alberto Fernández Rodríguez. Director General de Consumo.
Blanca Fernández-Capel Baños. Directora Gerente de la EASP.
- 09:40 Inauguración. Breve intervención de representantes de la Consejería de Salud y Familias, FAMP, CEA, AL ANDALUS, ADICAE y FACUA.
- 10:00 Mesa redonda y debate: “Dos años de pandemia: la protección de los consumidores. Experiencia, evaluación y aprendizaje”
Modera: Daniel Escalona Rodríguez. Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y Secretario del Consejo Andaluz de Consumo.
- Yolanda Jover Ramírez. Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Córdoba.
 - José Ramón Alonso Varela. Responsable de la de OMIC de Rota.
 - Manuel Carlos alba Tello. Director del Área Jurídica y de Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía.
 - Isabel María Moya García. En representación del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

- 11:30 Pausa café
- 12:00 Talleres de análisis y propuestas.
Modera: Escuela Andaluza de Salud Pública
- Grupos 1A y 1B: La atención a las personas consumidoras en tiempos de crisis. Evaluación y propuestas. Se analizará la atención telemática, presencial por citas y se realizarán propuestas de mejora.
 - Grupos 2A y 2B: El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Se analizará el estado de tramitación del proyecto de Decreto y se realizarán propuestas de mejora a la aplicación Hoj@
- 14:00 Plenario de conclusiones.
- 15:00 Clausura y fin de jornada.



Introducción

Desde el año 2012 se vienen organizando por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía estos foros de intercambio de experiencias y conocimiento que permiten una mayor coordinación y acercamiento entre todas las Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía y quienes se relacionan con ellas. Los Encuentros son coordinados a través del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, donde están presentes la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la Confederación de Empresarios de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras de Andalucía ADICAE, AL ANDALUS y FACUA

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

Colabora:



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: Puede elegir entre participar **presencialmente o virtualmente**. Al realizar la inscripción ud. debe elegir la modalidad de participación y el taller en el que quiere inscribirse

Sede presencial: Escuela Andaluza de Salud Pública
Cuesta del observatorio, 4. Granada

Sede virtual: Sala Zoom. A las personas que elijan esta modalidad, se le remitirá correo electrónico con las instrucciones para la conexión. Se utilizará la plataforma zoom

Organiza: Dirección General de Consumo y Escuela Andaluza de Salud Pública.

Secretaría Técnica:

Loli Pardo: mariadolores.pardo.easp@juntadeandalucia.es

Inscripciones:

La participación en la jornada es gratuita.

Imprescindible inscribirse antes del 29 de octubre en el siguiente enlace: <https://easp.ws/c/3TK636>