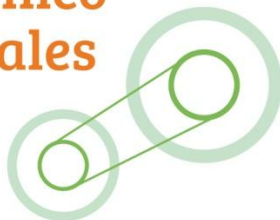


III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

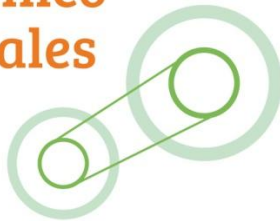
Memoria

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

Índice

0. Introducción y ficha técnica
1. Resumen ejecutivo
2. Programa y protocolo del acto
3. Imagen del Encuentro
4. Convocatoria y asistencia
5. Organización y logística
6. Conclusiones Ponencia y Mesa Redonda I
7. Creatividad dinámicas Talleres y Conclusiones
8. Balance
9. Anexos
 - Listado de inscritos y asistencia final
 - Disculpas de asistencia
 - Documentos de apoyo
 - Resultados de Encuesta de satisfacción
 - Fotografías del Encuentro

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

0. Introducción y ficha técnica

El III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía que por tercer año organiza la Secretaría General de Consumo de Andalucía, se han celebrado exitosamente, estableciendo espacios para el debate y el trabajo para todos aquellos agentes intervinientes en el arbitraje de consumo, asociaciones de consumidores y empresas interesadas en la materia de consumo.

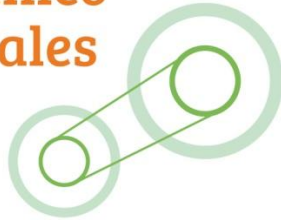
En este informe, elaborado por Agudiza el Ingenio, empresa encargada de la Secretaría Técnica del evento, se ofrece un balance detallado de todas las actuaciones llevadas a cabo, desde la puesta en marcha del formato del acto, los previos al evento, hasta la ejecución del mismo, pasando por todas sus fases intermedias.

Desde la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales a través de la Secretaría General de Consumo de Andalucía, se contrataron los siguientes servicios de Secretaria Técnica a la agencia de comunicación organizadora de eventos Agudiza el Ingenio:

*Previos al evento:

- Diseño y producción gráfica de la imagen corporativa del Encuentro.
- Diseño y producción de los materiales de entrega a los asistentes.
- Creatividad de los talleres de trabajo.
- Redacción de encuestas de valoración y otros materiales o documentación de apoyo al Encuentro.
- Visita técnica a la sede y relación con la misma para toda la logística.
- Gestión de viaje, alojamiento y traslado de ponente.
- Apoyo en la convocatoria: unificación de base de datos aportada por la Secretaría General de Consumo de Andalucía, envío de invitación, control de inscripciones y relación con los asistentes. Atención a consultas y necesidades de confirmación de inscripción. Todo ello con supervisión vía email y telefónica.
- Atención a los ponentes. Envío de plantilla-base para sus presentación y control de necesidades.
- Supervisión y planteamiento de la secuencia técnica del acto: imágenes o presentaciones digitales en pantalla, control de horarios, habilitación de dispositivos necesarios, luz y sonido, y puesta en escena.
- Montaje del material gráfico: displays, cartel acreditaciones, carteles de señalización (café, comida y talleres) y otros materiales de ambientación.
- Contratación y control de catering.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

- Planificación global de cara a la ejecución final, apoyo y atención a las necesidades temáticas o científicas del Encuentro.

*Durante el evento:

Equipo de 3 Relaciones Públicas coordinando y atendiendo el acto:

- Control de logística.
- Bienvenida y recepción de asistentes. Entrega de material.
- Organización y coordinación de ponentes y coordinadores de taller. Atención a su llegada, supervisión de sus presentaciones digitales y de su exposición, así como, entrega al cierre de detalle a modo de agradecimiento.
- Atención a personalidades institucionales.
- Supervisión y control general de la organización y secuencia técnica del acto.
- Toma de notas de las conclusiones de la ponencia, mesas de debate y talleres.
- Orden de pausas, control del dispositivo de catering durante los cafés y almuerzo.
- Orientación de los asistentes y redirección a cada espacio.
- Atención de sonido durante el turno de palabra y consultas de los asistentes.
- Apoyo en la puesta de los talleres de trabajo y transcurso de las dinámicas.

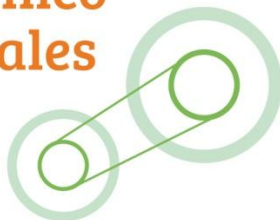
*Después del evento

- Redacción de este informe con balance final de asistencia.
- Recopilación final de asistentes
- Resultados de valoración de encuestas de satisfacción
- Recopilación de la información del acto.

Ficha técnica del evento

- Fecha: 4 de diciembre de 2014
- Hora: 10:00 (acreditaciones a las 09:30)
- Duración: 9 horas
- Lugar: Sede de la Fundación Tres Culturas (Pabellón Hassan II)
- Tipología: Encuentro profesional con mesas redondas y talleres de trabajo
- Asistentes: 84
- Secretaría técnica: Agudiza el Ingenio. Agencia de comunicación

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

1. Resumen ejecutivo

En su tercera convocatoria, el Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía se celebra con un formato renovado, basado en la participación, el debate y el trabajo en equipo. Al fin de convertirse en un punto de encuentro para profesionales que les permita compartir sus experiencias así como establecer las bases para caminar en una misma dirección, fomentándose la cohesión y colaboración entre todas las Juntas Arbitrales andaluzas.

Así nace la imagen representativa de este Encuentro con un planteamiento de diseño profesional que encuadra unos “engranajes” bajo un lema principal: Hacia un objetivo común. Para representar de este modo los objetivos principales de esta actuación. Trabajar óptimamente de forma cohesionada.

En esta ocasión, la Secretaría General de Consumo ha pretendido dar un salto de calidad que sitúe a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en un referente del Arbitraje de Consumo de nuestra comunidad autónoma y en segundo lugar, que fomente una mayor participación de los asistentes, tanto por su número como por su perfil técnico y profesional. Para todo ello, ha contado con la agencia de comunicación Agudiza el Ingenio como Secretaría Técnica del Encuentro, que ha velado por la consecución de dichos objetivos en la organización previa, durante y posterior al evento.

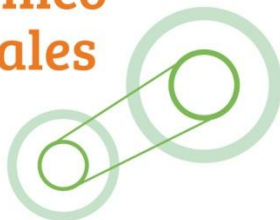
En cuanto a la asistencia de autoridades, dicho Encuentro contó con la presencia del Vicepresidente y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales, D. Diego Valderas y la Secretaria General de Consumo, D^a. Dolores Muñoz Carrasco así como otras personalidades del ámbito de la Administración Local y Relaciones Institucionales. A nivel de empresas y organizaciones, asistieron representantes de la Federación Andaluza de Municipios de Provincias, de Organizaciones de Consumidores como la Unión de Consumidores de Andalucía, FACUA, AL-ANDALUS, de organizaciones empresariales como la CEA (más adelante se detallan) y otros representantes a nivel de empresas como Endesa o Ryanair.

Se disfrutó en definitiva de un Encuentro profesional distendido, con espacio para la reflexión, el trabajo y el debate, dentro de un programa completo y una organización y logística planificada y estructurada.

Organización y coordinación desde la Convocatoria al Encuentro, manteniendo a los asistentes informados, registrando sus inscripciones y todos los datos solicitados así como atendiendo a los ponentes y marcando todas las pautas de calidad desde la imagen, los materiales seleccionados y la supervisión de la sede y toda la producción necesaria para llevar a cabo con éxito el despliegue logístico del Encuentro, que tuvo lugar según el orden previsto y acorde a lo planteado solventando cualquier imprevisto y ejecutándose de forma efectiva.

Un Encuentro que ha sido un placer compartir con la Secretaría General de Consumo en el que todos aquellos agentes intervinientes del Sistema Arbitral de Consumo pudieron compartir sus experiencias y disfrutar de un día de trabajo productivo para seguir construyendo entre todos las bases para la mejora del Sistema y por consiguiente, caminar **hacia un objetivo común**.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

2. Programa y protocolo del acto

El III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía contó con el siguiente programa:

10:00 h Inauguración del Encuentro

D. Diego Valderas Sosa, Vicepresidente y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales.

D^a. Dolores Muñoz Carrasco, Secretaria General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

D. Antonio Nieto Rivera, Secretario General de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias-FAMP.

D. Juan Moreno Rodríguez, Presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía UCA/UCE.

D^a. Rocío Algeciras Cabello, Árbitro acreditada en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de FACUA-Consumidores en Acción en Andalucía.

D^a. Isabel Peñalosa Vázquez, Secretaria General de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS.

D. Manuel Carlos Alba Tello, Director del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA.

10:30 h Café

11:00 h Ponencia

Presente y futuro del arbitraje de consumo: la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y las Directivas y Reglamentos de la Unión Europea.

Ponente: **D^a. Alicia Menéndez González**, Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición-AECOSAN.

Presenta: **D. Miguel Ángel Ruiz Anillo**, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía a propuesta de la Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE.

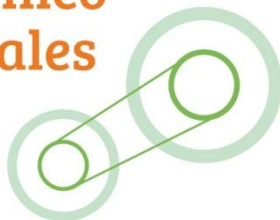
12:15 h Pausa

12:30 h Mesa redonda

El Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía: diferentes perspectivas y propuestas.
Participan:

D. Miguel Ángel Moreno Navarrete, Profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Granada.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

D. José Antonio Rodríguez Huertas, Coordinador del Centro Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Albolote.

D^a. Lola Gessa Sorroche, Técnico en Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA y Árbitro acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

D. Antonio Pérez Arévalo, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS.

Modera: **D. Daniel Escalona Rodríguez**, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe de Servicio de Mediación, Reclamación, Arbitraje e Información de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

14:00 h Comida

15:30 h Talleres

Tramitación del procedimiento arbitral.

Coordina: **D^a. Luisa Domínguez Carrión**, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Mediación en consumo.

Coordina: **D. José Manuel Muñiz Brachi**, Representante de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA y Director de la Asociación Andaluza de Empresas Integradoras de Telecomunicaciones y Servicios TICC-FAITEL.

Laudo, redacción y fallo.

Coordina: **D^a. Rocío Algeciras Cabello**, Árbitro acreditada en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de FACUA-Consumidores en Acción en Andalucía.

17:30 h Café

18:00 h Mesa redonda

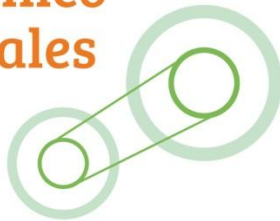
Puesta en común y conclusiones.

Participan: Coordinadores de los talleres y portavocías de los grupos de trabajo de cada taller.

Modera: **D^a. Luisa Domínguez Carrión**, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

19:00 h Clausura

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Con puntualidad, asistentes e instituciones fueron llegando a la sede del evento para formalizar su inscripción, comprobando que sus datos estaban registrados y firmando su asistencia.

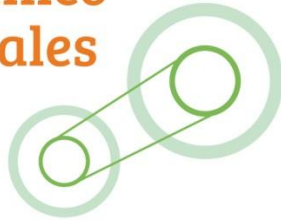
A las 10:30 h, con treinta minutos de retraso por decisión interna de la entidad organizadora para la atención a los medios de comunicación previa a la inauguración, comenzó el encuentro con unas palabras de bienvenida de D. Diego Valderas, Vicepresidente y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales, cediendo la palabra a D^a. Dolores Muñoz, Secretaria General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Tras la presentación de todos los presentes en la mesa inaugural, D^a. Dolores dio paso a D. Manuel Carlos Alba, Director del Área jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), quien destacó los beneficios de la celebración del Encuentro. D^a. Rocío Algeciras, Árbitro acreditada en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de FACUA, fue la siguiente en intervenir, señalando que el encuentro debiera concebirse como una oportunidad para poner en común propuestas de mejora a problemas para poder dar solución a miles de consumidores que no pueden hacer frente a la cuantía económica que supone asistir a los tribunales para solucionar un conflicto en materia de consumo.

Tras D^a. Rocío Algeciras, fue el turno de palabra de D^a. Isabel Peñalosa, Secretaria General de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS, que destacó el bagaje y la experiencia de dicha federación en el arbitraje de consumo. D. Juan Moreno Rodríguez, Presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE) fue el siguiente en intervenir, comentando que el Encuentro es un acto que se debe valorar positivamente, y que cualquier esfuerzo es poco ya que hay muchos conflictos en consumo. D. Antonio Nieto, Secretario General de Consumo de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), hizo alusión en su intervención a las normas y regulación de competencias en arbitraje de consumo. Turno de palabra para D^a. Dolores Muñoz, quien hizo hincapié en que comparte las preocupaciones, retos e ilusiones de los demás intervinientes, dando su apoyo a quien hace posible el sistema de arbitraje. Finalmente, tomaba la palabra D. Diego Valderas, mostrando su aprobación al Encuentro ya que según expresó, no hay nadie mejor para hacer las propuestas de mejoras del sistema que los propios intervinientes en todo el proceso.

Tras un café, todos los asistentes pasaron nuevamente al auditorio, donde comenzaría la ponencia de D^a. Alicia Menéndez, Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), ponencia que fue introducida por D. Miguel Ángel Ruiz Anillo, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de la Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE). Hubo espacio para las preguntas, que contó con la participación de varios asistentes, interesados en conocer más acerca de la reforma del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero.

La primera mesa redonda, El Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía: diferentes perspectivas y propuestas, comenzaba tras una breve pausa con la palabra del moderador, D. Daniel Escalona, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe de Servicio de Mediación, Reclamación, Arbitraje e Información de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. D^a. Lola Gessa, Técnico en Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y Árbitro acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, inauguraba las exposiciones de esta mesa redonda, cuyas conclusiones, veremos más adelante en la sección correspondiente. Tras la exposición

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

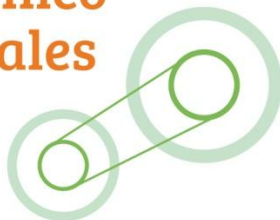
de D^a. Lola, tomaba la palabra D. Antonio Pérez Arévalo, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa Al-Andalus. Continuaron las exposiciones D. Jose Antonio Rodríguez Huertas, Coordinador del Centro Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Albolote y D. Miguel Ángel Moreno, Profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Granada. A continuación, D. Daniel Escalona daba paso al debate y la intervención del público asistente que participó muy activamente y expresó su visión y perspectivas, para finalmente, realizar un recopilatorio de las conclusiones más destacadas, cerrar la mesa redonda y dar paso al almuerzo.

A las 15:30, hora prevista en el programa, comenzaron los talleres de forma simultánea en las distintas salas. Coordinados por D^a. Luisa Carrión, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral de Consumo de Andalucía, a cargo del taller de Tramitación del procedimiento arbitral, D. José Manuel Muñiz, Representante de la CEA y Director de la Asociación Andaluza de Empresas Integradoras de Telecomunicaciones y Servicios TICC-FAITEL, a cargo del taller de Mediación en consumo, y D^a. Rocío Algeciras, a cargo del taller de Laudo, redacción y fallo. Los participantes, trabajaron sobre un caso práctico concreto, compartiendo reflexiones y puntos de vista con los coordinadores y el resto de compañeros. Las conclusiones de los talleres se expondrán más adelante.

Tras una nueva pausa para el café de la tarde, comenzaba la última mesa redonda en el auditorio, un espacio para la puesta en común de las conclusiones de los talleres, que contó con las portavocías de los coordinadores de los talleres y tres voluntarios de cada taller, quienes expusieron ante todos los asistentes las reflexiones destacadas de cada grupo de trabajo.

Finalmente y a la hora prevista, D^a. Luisa Carrión, daba por clausurado el III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, un encuentro que ha contado este año con un carácter más dinámico y participativo, dando un salto de envergadura en toda su ejecución.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

3. Imagen del Encuentro

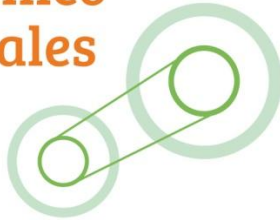
La Secretaria Técnica, Agudiza el Ingenio, en base al espíritu de dar un salto profesional y corporativo en la puesta en marcha de estas Jornadas realizó un diseño estratégico con el fin de trasladar desde la imagen el espíritu y los objetivos perseguidos con este evento.

Inspirada en el sistema de poleas cuyas ruedas necesitan estar unidas a otras para ponerse en movimiento, las Juntas Arbitrales de Consumo en este Encuentro deben unir sus fuerzas para que el Sistema Arbitral se mueva en una misma dirección. De ahí el lema “Hacia un objetivo común”, pues el Encuentro pretende propiciar ese acercamiento de profesionales para que trabajen conjuntamente en asentar las bases para construir un camino de cohesión. Grandes o pequeños, intermediario directo o indirecto todo debe fluir hacia un mismo camino.

La imagen destaca por la simbología de “los engranajes” que marcan una ruta y una guía a seguir acompañada en su parte central del lema corporativo. Un interfaz sencillo y limpio, con los colores corporativos en tonos más pastel que dan protagonismo al Encuentro y de una forma dulcificada al punto de actuación del Encuentro.



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Bajo esta imagen se han desarrollado todas las piezas corporativas del encuentro.

Invitación- digital

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

La Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales a través de la Secretaría General de Consumo de Andalucía, le invita al **III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía**, en el que se llevará a cabo la celebración de mesas redondas con espacio para el debate y talleres de trabajo para la gestión de arbitrajes de consumo. El acto tendrá lugar el próximo **día 4 de diciembre, a las 10:00 horas, en la Sede de la Fundación Tres Culturas (Pabellón Hassan II)**, situado en C/ Max Planck, 2 Isla de La Cartuja, Sevilla, y ocupará la jornada completa.

Todos los asistentes al Encuentro, recibirán un **Diploma Acreditativo de Asistencia**.

Se ruega, haga extensible esta invitación a todos aquellos contactos de su red que pudieran estar interesados en acudir a la cita.

Inscripción gratuita (cumplimentar el documento de inscripción adjunto y remitirlo a esta dirección).
Aforo limitado.

Para más información y consultas:
Secretaría Técnica
encuentroarbitrajes@agudizaelingenio.com
Tel.: 954 31 17 75

Este correo electrónico y, en su caso, cualquier fichero anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Secretaría General de Consumo de Andalucía". Si Ud. no es el destinatario del mensaje, rogamos lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Secretaría General de Consumo de Andalucía" vía e-mail o por fax la recepción del presente mensaje. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida. Gracias.

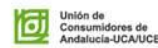
Otros documentos de apoyo

- **Ficha de inscripción**
- **Plantilla power-point para presentaciones digitales ponentes.**
- **Encuesta de valoración.**
- **Así como material de apoyo a las dinámicas de los talleres**

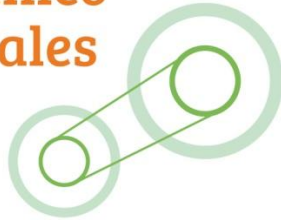
(Ver anexo "Documentos de apoyo")

Programa del acto (Anverso)

En formato americano, funcional. Realizado en versión digital para su envío con la invitación así como impreso en papel (ecológico) para su manejo el día del Encuentro.



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



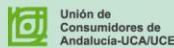
4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas
Sede de la Fundación Tres Culturas (Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja) Sevilla



PROGRAMA

10:00 h INAUGURACIÓN

D. Diego Valderas Sosa, Vicepresidente y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales.

D^a. Dolores Muñoz Carrasco, Secretaria General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

D. Antonio Nieto Rivera, Secretario General de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias-FAMP.

D. Juan Moreno Rodríguez, Presidente de la Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE.

D^a. Olga Ruiz Legido, Presidenta de FACUA-Consumidores en Acción en Andalucía.

D^a. Isabel Peñalosa Vázquez, Secretaria General de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS.

D. Manuel Carlos Alba Tello, Director del Área Jurídica y Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA.

10:30 h Café

11:00 h PONENCIA

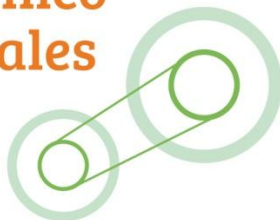
Presente y futuro del arbitraje de consumo: la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y las Directivas y Reglamentos de la Unión Europea.

Ponente: D^a. Alicia Menéndez González, Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición-AECOSAN.

Presenta: D. Miguel Ángel Ruiz Anillo, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía a propuesta de la Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE.



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Programa del acto (Reverso)

12:15 h **Pausa**

12:30 h **MESA REDONDA**

El Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía: diferentes perspectivas y propuestas.

Participan:

D. Miguel Ángel Moreno Navarrete, Profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Granada.

D. José Antonio Rodríguez Huertas, Coordinador del Centro Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Albolote.

D^a. Lola Gessa Sorroche, Técnico en Relaciones Laborales de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA y Árbitro acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

D. Antonio Pérez Arévalo, Árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS.

Modera: D. Daniel Escalona Rodríguez, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe de Servicio de Mediación, Reclamación, Arbitraje e Información de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

14:00 h **Comida**

15:30 h **TALLERES**

Tramitación del procedimiento arbitral.

Coordina: D^a. Luisa Domínguez Carrión, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

Mediación en consumo.

Coordina: D. José Manuel Muñiz Brachi, Representante de la Confederación de Empresarios de Andalucía-CEA y Director de la Asociación Andaluza de Empresas Integradoras de Telecomunicaciones y Servicios TICC-FAITEL.

Laudos, redacción y fallo.

Coordina: D^a. Rocío Algeciras Cabello, Árbitro acreditada en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de FACUA-Consumidores en Acción en Andalucía.

17:30 h **Café**

18:00 h **MESA REDONDA**

Puesta en común y conclusiones.

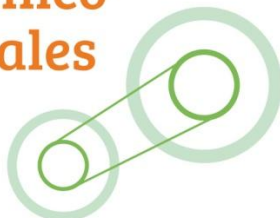
Participan: Coordinadores de los talleres y portavocías de los grupos de trabajo de cada taller.

Modera: D^a. Luisa Domínguez Carrión, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

19:00 h **CLAUSURA**

Papel 100% reciclado 

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

A nivel de ambientación y señalización

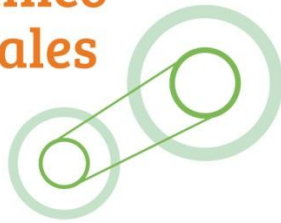
Display corporativo a modo de imagen en el escenario y en el hall de recepción



Cartel zona de acreditaciones

Para identificar el espacio de entrega de material y destacar que los mismos estaban realizados con materiales ecológicos.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

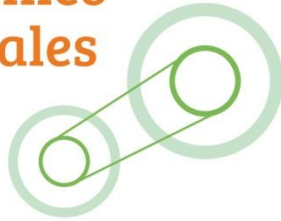
Sede de la Fundación Tres Culturas (Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla



Cartel zona de catering



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Autoportantes mesa de presidencia

Arbital Provincial de Consumo de la Diputación de Granada
de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta
Profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil



D. Miguel Ángel Moreno Navarrete

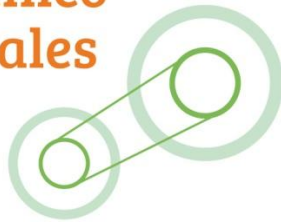
D. Miguel Ángel Moreno Navarrete



Profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil
de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta
Arbital Provincial de Consumo de la Diputación de Granada



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

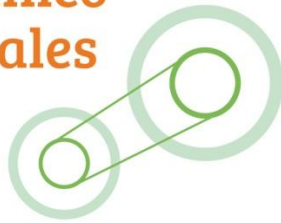
Carteles-señalización para cada taller



Carteles señalización-espacios



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

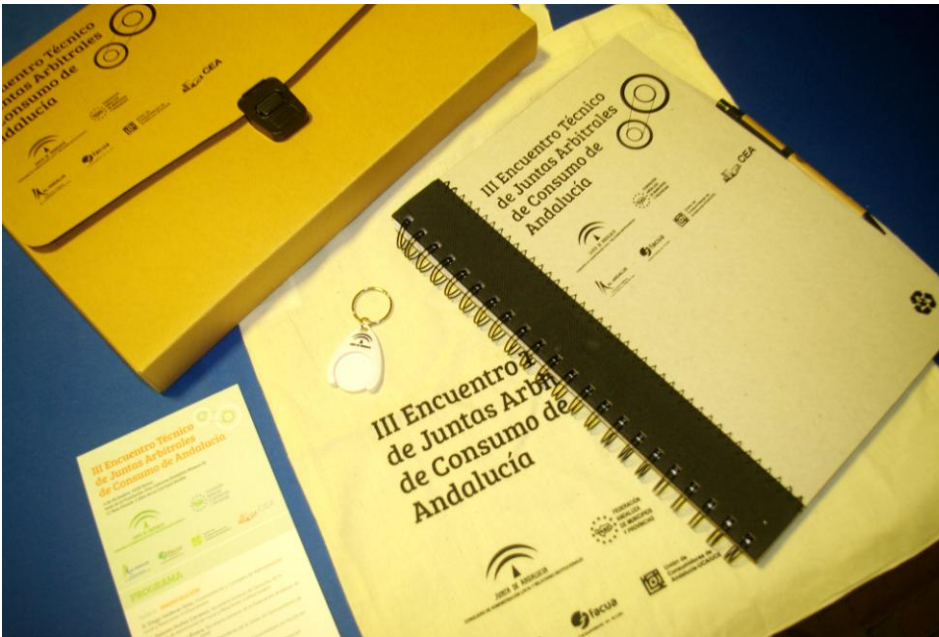


4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Material de entrega a los asistentes

La gran parte de los productos entregados realizados con material ecológico y los regalos con un enfoque funcional y cercano al área de Consumo.



Certificados de asistencia

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

D. Daniel Escalona Rodríguez, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía HACE CONSTAR que

D^a.

con DNI

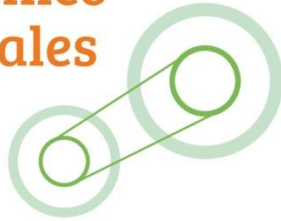
ha participado en el **III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía**, celebrado en Sevilla el día 4 de diciembre de 2014, organizado por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 4 de diciembre de 2014

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

4. Convocatoria y asistencia

El III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía ha tenido como sede de celebración la sede de la Fundación Tres Culturas, el Pabellón Hassan II, un espacio con un aforo de 200 personas en el auditorio, cumpliendo por tanto los requisitos de asistencia del Encuentro.

La convocatoria de asistentes, se ha realizado según la segmentación de la Secretaría General de Consumo, cuyas bases de datos se encargó de unificar la Secretaría Técnica del Encuentro. El primer envío de la invitación por e-mail, corrió a cargo de la Secretaría General de Consumo. Una vez enviado, la Secretaría Técnica se encargó de la recepción de inscripciones, la formalización de las mismas y la atención de consultas y dudas por parte de los asistentes. De igual forma, realizó el envío de un e-mail recordatorio para inscripciones, así como llamadas telefónicas para fomentarlas.

A su vez, estableció la adjudicación divisoria de los asistentes en los grupos de Taller a los que se les comunicó previo aviso en el que participarían.

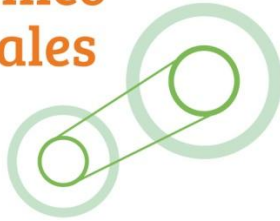
La convocatoria de autoridades institucionales quedó en manos de la Secretaría General de Consumo.

La convocatoria oficial, ha contado con registros conformados por Instituciones, Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, Oficinas Municipales de Atención al Consumidor, Asociación de Consumidores, Empresas y Organizaciones y asistentes del año anterior. Quedando como resultado, un volumen de 98 inscritos, de los cuales, finalmente asistieron 88 al Encuentro. Contando con casi el 90 % de éxito de confirmaciones.

(* Ver anexo “Listado de inscritos y asistencia final”)



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

5. Organización y logística

Desde la Secretaría Técnica se han cuidado todos los detalles de contacto con todas las partes participantes: asistentes, Secretaría General de Consumo, ponente y coordinadores de las mesas redondas y talleres, personal de la sede, catering y otros proveedores de materiales para la ejecución final del Encuentro, completamente en orden.

En cuanto a los **plazos de ejecución**, se ha cumplido el calendario previsto durante todo el proceso, desde la propuesta del Encuentro hasta su celebración.

Las tareas desarrolladas se han especificado al inicio en la introducción y ficha técnica del Encuentro. Detallando a nivel global todos los servicios prestados, previos, durante y posteriori del evento (ver punto 0. De esta memoria).

De forma global y coordinada con la Secretaria de Consumo se ha desarrollado a nivel de **contenidos** todos los documentos necesarios para el desarrollo del programa y para la convocatoria al Encuentro.

Desde la Secretaria Técnica se trabajó en el desarrollo del cuerpo de texto de la invitación, el programa del Encuentro, la ficha de Inscripción así como la Encuesta de Valoración que se entregaría en el evento y los certificados de asistencia al cierre del mismo.

A su vez se desarrolló la **creatividad de las dinámicas de trabajo** para llevar a cabo en los talleres (que posteriormente detallaremos en el punto 7.)

Se definió la imagen del Encuentro y se maquetó debidamente todas las piezas mencionadas: invitación, programa, ficha de inscripción, encuesta, certificados así como todos los elementos de señalización y ambientación de la sede para el desarrollo del evento.

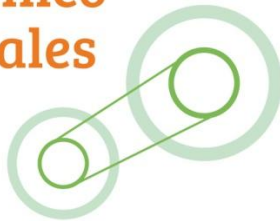
Los displays corporativos para dar **imagen** en el escenario y en la zona de acreditaciones a la llegada de los asistentes, los autoportantes identificativos de cada personalidad en mesa de presidencia y los carteles de **señalización** de cada espacio. (Tal y como hemos especificado en el punto 3.)

Todos elementos necesarios desde la **convocatoria** al Encuentro con registro de las solicitudes recibidas tras el envío por parte de la Secretaria de la invitación, así como la atención a consultas, los refuerzos a las invitaciones, las llamadas telefónicas y los recordatorios de refuerzo de asistencia al Encuentro.

A nivel de logística se supervisó la **sede** con la visita técnica previa para conocer todas las posibilidades que prestaba el espacio y así poder detallarles posteriormente todos los dispositivos y mobiliario necesario de cara al día del Encuentro.

Como parte de la organización se mandaron todas las **piezas gráficas a imprenta** para su puesta a punto el día del evento y se seleccionaron todos los **materiales y regalos de entrega** a los asistentes. Enviando a su vez el diseño con el marcaje de los mismos.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

Con el **catering** servido se realizó su visita técnica previa para el despliegue y disposición de los puntos de servicio, se seleccionó en menú y se cuidaron todos los detalles del mismo antes y durante el Encuentro.

A su vez se gestionó el **viaje, alojamiento y traslados de D^a. Alicia Menéndez González**, Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición-AECOSAN, para su llegada desde Madrid el día previo al evento, en los horarios convenientes y con su alojamiento en hotel céntrico y cercano al Encuentro con dispositivo de taxi a las puertas del hotel para su traslado a la sede el día del Encuentro.

De cara a la celebración del acto según el Programa planteado se mantuvo la comunicación previa con todos los ponentes, moderados, presentadores y coordinadores del Encuentro para definir sus requisitos a nivel de exposición de presentaciones digitales u otras necesidades.

Se realizó una secuencia técnica del acto para desarrollar un **ensayo previo** al Encuentro, revisando todos los espacios y repasando todos los recorridos del Programa. Así como probar todos los dispositivos técnicos (luz, sonido y presentaciones en pantalla) de forma que todo estuviera controlado y supervisado previamente.

El día previo al Encuentro también se desarrolló el **montaje** de toda la cartelería y ambientación del evento. Dejando todo preparado y listo para la llegada de los asistentes así como su material de entrega.

Se atendió también a todas las necesidades de **protocolo** de gabinete para el desarrollo de la inauguración del Encuentro, turnos de palabra y protocolo de la mesa de presidencia.

Durante el evento el equipo de 3 Relaciones Públicas atendió todas las necesidades desde cobertura fotográfica para esta memoria, despliegue y supervisión de la logística, así como atender personalmente a todos los asistentes y a todas las personalidades que tuvieron una presencia activa en el programa (ponente, moderadores, presentador, coordinadores y personalidades institucionales).

Así como toma de notas durante la ponencia y mesas redondas y con la participación activa en la entrega de material para las dinámicas realizadas en los talleres.

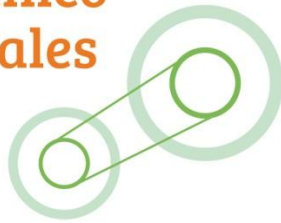
Todo llevado a cabo según los tiempos marcados en el programa y redirigiendo a los asistentes en cada momento.

Tras el evento teniendo en cuenta la redacción de esta memoria, también se ha llevado a cabo la recopilación final de asistencia, la valoración final de las Encuestas y el envío digital de los certificados de asistencia.

6. Conclusiones Ponencia y Mesa Redonda I



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

6.1 Ponencia “Presente y futuro del arbitraje de consumo: la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y las Directivas y Reglamentos de la Unión Europea.

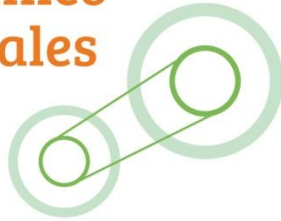
D^a. Alicia Menéndez, Jefa del área de Arbitraje de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) comenzó su ponencia destacando la necesidad de mantener y reforzar el sistema de arbitraje de consumo, ya que ha estado en peligro en alguna otra ocasión debido a recortes presupuestarios entre otros, pero aún así, aseguró que estamos en un contexto esperanzador, y la situación parece estar yendo a mejor. Tras 20 años en el sistema arbitral de consumo, D^a. Alicia continuó hablando sobre la nueva Reforma, que introduce manuales y herramientas para dar una respuesta más rápida a las resoluciones de arbitraje, por el bien de consumidores, empresas y árbitros.

En cuanto a la Directiva 11/2013 sobre la resolución alternativa de conflictos, D^a. Alicia explicó que actualmente se encuentra en periodo de trasposición y que es muy positiva, ya que tiene el objeto de que los Estados miembros garanticen el acceso de los consumidores a entidades de resolución alternativa de litigios, públicas o privadas, que reuniendo los requisitos exigidos de calidad en la Directiva, den cobertura a conflictos de consumo originados como consecuencia de la ejecución de contratos de compraventa o de servicios entre un consumidor y un empresario. Así mismo, en dicha Directiva, se establecen los requisitos de calidad para entidades que quieran ser notificadas a la Comisión Europea e incluidas en un listado de entidades notificadas por todos los Estados miembros, se recogen principios y normas a los que han de ajustarse los procedimientos y se establece un estatuto de las personas naturales que deciden las reclamaciones y han de acreditar independencia, imparcialidad, confidencialidad, formación, experiencia, etc.

Las entidades de resolución alternativa de litigios han de ser independientes y deben solicitar su acreditación ante la autoridad competente que designe cada Estado para su acreditación y posterior inclusión en el listado consolidado que elabora la Comisión Europea. En la Directiva se establecen requisitos para garantizar su independencia, imparcialidad, confidencialidad y transparencia.



III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

D^a. Alicia también expuso los procedimientos que dicha Directiva distingue:

- Procedimientos que intentan una solución amistosa entre las partes o proponen una solución (mediación, conciliación, recomendación)
- Procedimientos de carácter vinculante para el empresario o para ambas partes (procedimientos administrativos, arbitraje).

Así como los requisitos a los que han de adoptarse los procedimientos, distinguiendo entre vinculantes o no, pero no desarrolla ninguno. El coste de los procedimientos deberá ser gratuito o de coste simbólico para los consumidores y la resolución del conflicto deberá darse en un periodo máximo de 90 días. Según D^a Alicia, esta rapidez debiera darse con un impulso del carácter electrónico, pero de una forma simple, nada de certificados digitales que ralenticen el proceso, aprovechando todas las oportunidades que esto puede ofrecernos. Ante el no cumplimiento de los plazos, se podría dar de baja a la Junta Arbitral pertinente.

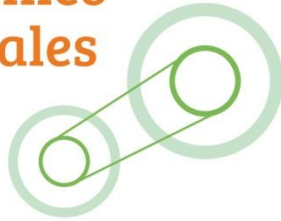
Como novedad, la nueva Directiva acepta los mediadores de empresa (mediadores empleados o retribuidos por la empresa reclamada). No obstante se les exigirá la acreditación de garantías adicionales de independencia e imparcialidad, respecto al resto de decisores de los conflictos. También, se establecen obligaciones de información para los empresarios adheridos a una entidad alternativa de resolución de litigios, y los empresarios no adheridos a una entidad acreditada tendrán que informar de la existencia de este tipo de entidades, siempre que no atiendan una reclamación dirigida por el consumidor directamente a ellos.

Finalmente, D^a Alicia habló sobre la mediación como forma de solución de conflictos en consumo, de la obligación de que el consumidor realice una reclamación al empresario antes de acudir al arbitraje y de la nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo:

Las claves de la nueva regulación (en trámite) por la que se adapta a lo previsto en la Directiva, además de introducir mejoras en la gestión del arbitraje de consumo son:

- Ampliación del ámbito de aplicación de la norma a los conflictos transfronterizos en el marco de la Unión Europea.
- Simplificación y racionalización de la composición y funcionamiento de los órganos que integran el Sistema Arbitral de Consumo. Se mantiene Comisión de Juntas Arbitrales con las mismas funciones y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, que reduce su composición significativamente.
- Promoción de la solución amistosa entre las partes: Integración de la mediación en el procedimiento arbitral de consumo, distinguiendo entre actuaciones de mediación y actuaciones arbitrales.
- Posibilidad de elevar a laudo, el acuerdo conseguido a través de la mediación, si las partes lo solicitan y existe convenio arbitral válido. Para ello se designará un árbitro único. El acuerdo será recogido en laudo para darle fuerza ejecutiva

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

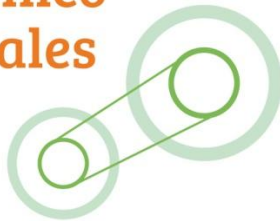
Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

- Igualmente las partes podrán alcanzar una solución amistosa a través de un acuerdo **conciliatorio** tras la designación del órgano arbitral y en cualquier momento del procedimiento. El acuerdo será recogido en laudo para darle fuerza ejecutiva.
- Flexibilización en la designación de los órganos arbitrales unipersonales. Se amplían los supuestos.
- Simplificación del procedimiento arbitral de consumo: Supresión del procedimiento administrativo previo. Reducción de cargas para las partes, asegurándose en todo caso los principios de audiencia y contradicción. El procedimiento abreviado pasa a ser el general.
- Introducción de umbrales para la admisión a trámite de la solicitud (monetarios, por falta de contenido, por no presentación de la reclamación ante el propio empresario previamente a la solicitud de arbitraje.....).
- El convenio arbitral de consumo suscrito antes del surgimiento del conflicto, no tendrá carácter vinculante para el consumidor, si para el empresario si reúne los requisitos exigidos.
- Reducción del tiempo máximo para dictar el laudo, que pasa a ser de 90 días, salvo supuestos en los que concurra especial complejidad en el que se puede acordar una prórroga. El nuevo plazo viene impuesto por la Directiva sobre resolución alternativa de conflictos y se establece un periodo transitorio para su entrada en vigor.
- Impulso del carácter electrónico de las actuaciones, sin necesidad de certificado digital y con un nombre de usuario y contraseña.
- De acuerdo con la Directiva, se establece obligación para los empresarios de informar en sus contratos acerca de su adhesión al SAC. Asimismo siempre que no atiendan una reclamación de un consumidor deberán informar que existen instituciones extrajudiciales de resolución de conflictos, así como de la aceptación o rechazo de su intervención para la resolución del conflicto.

En definitiva se trata de dar flexibilidad a los Presidentes de Juntas Arbitrales para que en su ámbito puedan optimizar la gestión de las solicitudes y ofrecer a las partes en conflicto una mayor rapidez en su solución.

La ponencia de D^a Alicia concluía con un espacio para dudas y preguntas con respecto a dichas normativas y directivas, que contó con la participación de todos los asistentes que lo desearon.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

6.2 Mesa redonda: El sistema arbitral de consumo en Andalucía. Diferentes perspectivas y propuestas.

D. Daniel Escalona, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y Jefe de Servicio de Mediación, Reclamación, Arbitraje e Información de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, como moderador de la mesa, daba paso en primer lugar a **D^a. Lola Gessa**, quien en representación de la **Confederación de Empresarios de Andalucía**, realizó su exposición de la cual extraemos las siguientes conclusiones:

El sistema arbitral de consumo es un Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos que la Administración, en colaboración con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y las Organizaciones Empresariales, pone a disposición de los ciudadanos para resolver las controversias que surjan en materia de consumo. Sus características principales son: Voluntariedad, Eficacia, Carácter vinculante, Gratuidad, Rapidez y Carácter ejecutivo.

Tras hacer un breve recorrido por las funcionalidades del Sistema Arbitral de Consumo, la ponente resaltó la postura de la CEA frente a dicho sistema, valorando positivamente su carácter asistencial e instrumental, que permite resolver eficazmente las controversias que empresarios y profesionales no han sido capaces de solucionar en el seno de la empresa. Pero con una premisa inicial: La mejor garantía para consumidores y usuarios es que la empresa o el profesional logre resolver cualquier conflicto en el ámbito del consumo de forma inmediata y directa con los mismos.

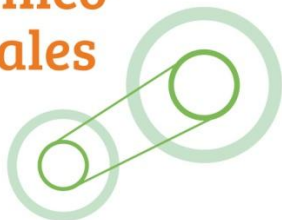
Para las empresas el cliente es la persona más importante de su negocio, por ello buscan la perfección en el servicio al cliente como una eficaz manera de fidelizar a los consumidores y usuarios y un excelente factor de competitividad empresarial. En este sentido, D^a. Lola expuso cuatro ejemplos de empresas que abogan por alcanzar un alto grado de satisfacción de clientes, como son El Corte Inglés, Mercadona, Endesa y deMartina.com

Finalmente, a modo de conclusión, se realizó un breve recorrido por la situación de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (JACA), destacando los siguientes datos:

- 3.644 empresas adheridas a la JACA en 2013 (27 nuevas).
- 2.219 solicitudes de arbitraje (Un 60,3% más que en 2012).
- 1.665 solicitudes de arbitraje anuales de media en el periodo 2008/2013.
- 2.760 consultas en materia de arbitraje en 2013, incluyendo las provenientes de empresarios y profesionales. (Aumento de un 112% respecto a 2012)
- 196 audiencias arbitrales en 2013 y 828 expedientes vistos durante las mismas.
- 752 laudos emitidos en 2013.
- 386 expedientes finalizados por mediación (Aumento de un 116% más).

Todo ello, nos indica que existe una demanda real de los servicios del Sistema de Arbitraje de Consumo pero que aún queda mucho camino por recorrer. La clave es que los empresarios y profesionales puedan confiar en el Sistema Arbitral de Consumo como instrumento asistencial para resolver de forma extrajudicial sus conflictos.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

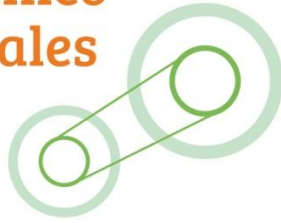
Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

En segundo lugar, D. Daniel Escalona daba la palabra a **D. Antonio Pérez Arévalo, árbitro acreditado en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía a propuesta de la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa Al-Andalus**, quien iniciaba su intervención cuestionando alguna de las premisas que comúnmente asume el Sistema Arbitral de Consumo como por ejemplo su carácter voluntario, gratuito y eficaz. Continuó su exposición añadiendo aquellos puntos de mejora que desde su punto de vista experto, tiene el Sistema Arbitral de Consumo. Un ejemplo es que existe muy poca información al consumidor, para paliar esto deberían realizarse campañas de información explicando en qué consiste todo el proceso. Otro punto de mejora al Sistema es que debido a su carácter voluntario, hay muchas empresas que se adhieren pero realmente luego no cumplen con esa calidad mínima exigida para su participación en el Sistema, por lo que D. Antonio proponía imponer algún tipo de sanción en estos casos. En algunas ocasiones, las empresas que se adhieren al Sistema limitan el Arbitraje, por lo que según D. Antonio, debería indicarse en algún lugar visible al consumidor en los establecimientos. Finalmente, habló del papel fundamental de los árbitros en todo el proceso y de la necesidad de su formación y de dignificar su papel, ya que tienen una gran responsabilidad que es la de emitir un laudo que tiene el mismo carácter que una sentencia judicial.



Turno de palabra para **D. Jose Antonio Rodríguez Huertas, coordinador del Centro Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Albolote**, quien destacó las actuaciones que se están realizando desde el Municipio, tales como la labor por la conciliación y el acercamiento al comerciante que tradicionalmente se veía como “enemigo” y las iniciativas de fomento al empleo en el sector. Al igual que su compañero de mesa D. Antonio Pérez, D. Jose Antonio destacó la importancia y la necesidad de realizar un trabajo informativo para trasladar todas las bondades del Sistema Arbitral de Consumo, así como la importancia del momento de la Tramitación de la solicitud. Finalmente, D. Jose Antonio habló sobre lo fundamental que es la puesta en práctica de la Mediación, como prevención antes de que lleguen las solicitudes a las Juntas Arbitrales, pues están saturadas.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

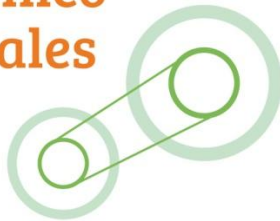
Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

D. Miguel Ángel Moreno Navarrete, profesor Doctor del Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Granada, fue el siguiente en tomar la palabra, cuya intervención se centró en la resolución alternativa de conflictos de consumo online, que a pesar de no ser aún una realidad por falta de implantación de una arquitectura e-business y Sistemas Expertos o de Inteligencia Artificial, reducirá tiempo y esfuerzo para todas las partes intervinientes en el Sistema Arbitral de Consumo. En el procedimiento arbitral electrónico, todo sería automático, incluida la elección de los árbitros. Los consumidores podrían reclamar a través de un portal web y las vistas serían por sistemas como la videoconferencia. Este procedimiento, también incluiría una novedad en la resolución de litigios en línea, admitiendo la posibilidad de que sea el empresario quien arremeta contra el consumidor.

D. Miguel Ángel, también habló en líneas generales sobre el actual Sistema de Arbitraje de Consumo, señalando algunas propuestas de mejoras, como por ejemplo, la necesidad de dotar con una especial formación jurídica a los árbitros en materia de consumo, de crear un Estatuto del Árbitro, así como la reivindicación por ser las Juntas Arbitrales de Consumo un organismo independiente de la Administración Local, ya que hablamos de órganos de justicia.

Finalmente, **D. Daniel Escalona,** hizo un repaso a modo de conclusión de las premisas más destacadas de las cuatro intervenciones, y dio paso al espacio de debate, que contó con la colaboración voluntaria del público asistente.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

7. Creatividad dinámica talleres y conclusiones

7.1 Dinámica de los talleres de trabajo

Con el fin de hacer lo más ameno y participativo posible los grupos de trabajo desde la Secretaría Técnica se establecieron la **creatividad para dinamizar la presencia en los talleres y fomentar con ello la máxima implicación**. Con un enfoque de desarrollar una actividad que permitiera crear cohesión de conjunto y rompiera las barreras de un formato secuencial o frío que no fomentara el trabajo distendido para sacar el mayor partid a los mismos.

Aunque los coordinadores contaron con la libertad de llevar su grupo de la forma que consideraran más conveniente acorde a la temática planteada para cada uno de ellos, todos finalmente utilizaron la dinámica planteada por la Secretaría Técnica, que contaba con las siguientes características:

- **Formato:** dinámicas para evaluación y mejora del proceso de arbitraje. Debilidades y fortalezas.
- **Duración total:** 2 horas.
- **Dos grupos de trabajo:** máximo 25 personas por grupo.
- **Un grupo de trabajo:** superior a 25 personas.
- **Estructurada en 3 bloques:**

1. “Esto me pega”

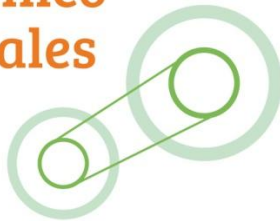
Con una duración de 15 minutos y con el objetivo de romper el hielo y fomentar la participación desde el principio, los asistentes tenían que escribir en una pegatina su nombre y dibujar algo que les representara. Después, deberían pegársela en un lugar visible, decir su nombre en alto, a qué entidad pertenece y explicar el porqué de sus dibujos.

2. “Me pongo en tu lugar”

Este bloque ocupó la dinámica central. Con una duración de 85 minutos y con el objetivo de reflexionar sobre los procedimientos de trabajo del arbitraje de consumo así como detectar los puntos fuertes y débiles del sistema, los asistentes debían resolver individualmente un caso práctico y extraer unas conclusiones para ponerlas en común con el resto del grupo.

Como cada taller correspondía a un proceso concreto de arbitraje de consumo (Tramitación, Mediación y Laudo), un mismo caso se trató desde distintos estados. En el caso del Taller de Tramitación del procedimiento arbitral, los asistentes tuvieron que asumir de forma aleatoria uno de los tres roles propuestos: rol de Consumidor, rol de Punto de Información de Consumo y rol de Junta Arbitral de Consumo, con el objetivo de ponerse en el lugar de cada uno de los intervinientes ante un proceso de tramitación de arbitraje, pudiendo así detectar opciones de mejora en el proceso. De igual forma se desarrollaba el taller de Mediación en consumo, esta vez con el caso más adelantado hasta la fase de mediación y con los roles de Consumidor, Empresa y Administración – Junta Arbitral de Consumo. Para el taller de laudo, se presentaba el caso práctico completo, hasta su resolución, acompañado de una

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

lectura del laudo final. Los asistentes realizaron las lecturas, exponiendo sus reflexiones al resto de compañeros.

Este bloque finalizaba con la anotación de las conclusiones finales del grupo y la elección de un voluntario por cada taller para la posterior puesta en común de conclusiones en la mesa redonda de portavocías.

3. “La hora de las anécdotas”

Finalmente, con una duración de 20 minutos, La hora de las anécdotas fue creada con el objetivo de descargar tensiones tras la concentración en las dinámicas y la finalización de los talleres con un sentimiento positivo. Este bloque comprendió una puesta en común sobre casos o anécdotas curiosas a las que los asistentes han tenido que hacer frente en sus puestos de trabajo, en relación a la materia de consumo.

7.2 Mesa redonda: Conclusiones de los talleres de trabajo

Tras la finalización de los talleres de trabajo y previa pausa para el café, comenzaba la que sería la última mesa redonda del Encuentro cuyo objetivo era la puesta en común de las conclusiones a los que los grupos de taller habían llegado tras la realización de un caso práctico común.

En primer lugar, tomaba la palabra D^a. Luisa Domínguez, Funcionaria Asesora Técnica y Presidenta del Colegio Arbitral en la J.A.C.A, coordinadora del **taller de Tramitación del procedimiento arbitral** y moderadora de esta mesa, que junto a D^a. Antonia Mancheño Rivas, Secretaria de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Sevilla como voluntaria de dicho taller, expusieron las siguientes conclusiones:

- * Desde el punto de vista de un consumidor/a, debe existir un único contenido en el modelo de solicitud de arbitraje. Un modelo que sea una herramienta de simplificación administrativa, para ello puede contener: declaraciones juradas, facilidad para el uso del derecho a no presentar documentación que ya obre en poder de la Administración y el acceso a sistemas de verificación de identidad.
- * Desde el punto de vista del personal que asiste un Punto de Información al Consumidor, se destacó la importancia de establecer una estrategia para enfocar el conflicto, así como disponer de una batería de preguntas estándar para poder dirigir correctamente al consumidor/a.
- * Desde el punto de vista de una Junta Arbitral, señalaron la importancia de la información de las consecuencias del arbitraje de consumo en la primera comunicación que se haga al interesado/a, las admisiones a trámite limitadas, así como la posibilidad de requerir mejoras en la solicitud, requiriendo al interesado/a para con ello poder tener mayores elementos de juicio con los que resolver un futuro colegio arbitral.

En segundo lugar, fue el turno de palabra para D. José Manuel Muñiz, representante de la CEA y Director de la Asociación Andaluza de Empresas Integradoras de Telecomunicaciones y Servicios TICC-FAITEL y coordinador del **taller de Mediación en consumo**, junto al voluntario del grupo de trabajo, D. Cristóbal

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

León Fernández, árbitro de la Junta Arbitral de la Consejería a propuesta de la CEA. Ambos, expusieron las siguientes conclusiones:

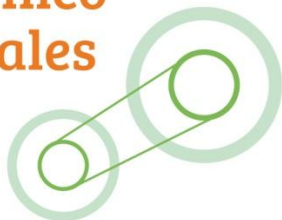
- * La mediación requiere aún un proceso de definición y maduración desde la idea de ser un medio de hacer florecer la voluntad de las partes en conflicto de llegar a un acuerdo voluntario entre ellas.
- * La idea de mediación puede estar rasante formada en nuestras mentes, pero no encuentra ese reflejo en el mecanismo actual.
- * Sin embargo las artes actuales si arrojan varios beneficios como son los de la cercanía con las partes y entre las partes a través del diálogo, la de que el acuerdo sale de ellas y por eso posee un alto grado de cumplimiento, que es una vez iniciada un proceso que permite soluciones, positivos o no, de rápido proceso, y además muy flexible y que en caso de no acuerdo no agota vías y que es un proceso mucho menos costoso. Sin embargo, no tiene el papel importante que debiese.
- * Y por último, que para que fuese un proceso que por defecto se diese en el día a día como medio de resolución de conflicto automático entre las partes en discusión y de esa forma dejar los medios de resolución de conflictos públicos para los casos no resolubles por ese diálogo asesorado, debe llevarse los esfuerzos de comunicación e información a herramientas que puedan influir en la cultura sociales inculque que es un buen método de resolver problemas.

Finalmente, tomaba la palabra la coordinadora **del taller de Laudo, redacción y fallo**, D^a. Rocío Algeciras Cabello, árbitro acreditada en la J.A.C.A a propuesta de FACUA – Consumidores en Acción en Andalucía, junto a D. Jorge Jesús López, árbitro acreditado en la Junta de Andalucía como voluntario de su grupo de taller, exponiendo las siguientes conclusiones:

- * Sería necesario que la Junta Arbitral, a petición del reclamante, tuviese la posibilidad de solicitar la adopción de medidas cautelares previas a la audiencia y a la emisión del laudo.
- * La práctica de pruebas es fundamental para dictar el laudo y en la actualidad está muy limitada por la falta de recursos de las Juntas arbitrales. No obstante, habrá que considerar la capacidad probatoria de las partes y laudar en consecuencia
- * La determinación de indemnizaciones en los laudos, ya sea en la propia decisión de su estimación, como en la cuantificación, y según sea en equidad o en derecho.
- * Caracteres del laudo: congruencia, claridad, motivación, sencillez y con lenguaje comprensible.
- * En los supuestos de conflictos competenciales, éstos deben de ser comunicados de forma inmediata al reclamante e indicarle las vías a seguir.

Una vez expuestas todas las conclusiones de los grupos de taller, se dio paso a un espacio de debate con el público, que resultó ser muy breve, quedando finalmente clausurado a las hora prevista este III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía.

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

8. Balance

El III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía ha sido un espacio de trabajo y debate para profesionales en materia de Consumo y una cita ineludible para reforzar la labor de las partes intervinientes en todo el proceso del Sistema Arbitral de Consumo así como para el análisis interno con el objetivo de detectar debilidades y fortalezas que sienten las bases para futuras opciones de mejora.

Desde Agudiza el Ingenio como Secretaría Técnica el Encuentro, se ha velado en todo momento por la consecución de los objetivos de la Secretaría General de Consumo de Andalucía para propiciar ese clima de trabajo y participación por la mejora del Sistema Arbitral de Consumo.

En cuanto al poder de convocatoria, se ha conseguido el nivel de asistencia previsto, aunque la participación en los talleres fue menor al número de inscritos. La mayoría de los ausentes, justificaron su imposibilidad de asistencia antes de abandonar las jornadas, por coincidir además con otros procesos de trabajo.

El balance general ha sido muy positivo, y así lo han hecho saber los asistentes a través de las **encuestas de satisfacción** recogidas, obteniendo la **Ponencia** "Presente y futuro del arbitraje de consumo: la reforma del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y las Directivas y Reglamentos de la Unión Europea una valoración media de 4 sobre 5. **La mesa redonda "El Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía: diferentes perspectivas y propuestas**, ha obtenido una valoración media de 3.7 sobre 5. En el caso de los **talleres de trabajo**, como valoración global se ha recogido un 3.9/5, siendo **el taller mejor valorado el de Tramitación del procedimiento arbitral**, con una media de 4.77/5, seguido del taller de Laudo, redacción y fallo con una puntuación de 3.9/5 y el taller de Mediación en consumo, con una valoración de 3.42/5. Para la **mesa redonda de Puesta en común y conclusiones**, se ha recogido una valoración media del 4.01/5 y finalmente, la **organización global**, ha obtenido una media de 4.16/5.

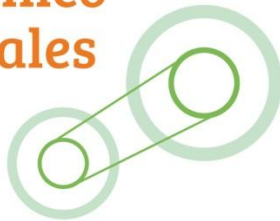
Por tanto, podemos deducir que el grado de satisfacción de los participantes en este III Encuentro ha sido más que satisfactorio, obteniendo una valoración global notable.

(*Ver anexo "Resultados de las encuestas")

Según los comentarios añadidos en las ya comentadas encuestas de satisfacción y tal y como observamos durante el Encuentro, existe un deseo generalizado de realizar una mayor campaña de comunicación de la celebración de estas jornadas, de cara al próximo y esperado IV Encuentro, con el objetivo de que asista un mayor número de empresas y organizaciones que aún siendo agentes externos del arbitraje de consumo, también juegan un papel importante en el Sistema. De igual forma, los asistentes indicaron que dicho Encuentro debería realizarse de una forma itinerante en varias provincias de Andalucía, y no únicamente en Sevilla.

La Secretaria Técnica, Agudiza el Ingenio espera así ilusionada el IV Encuentro, tratando de dar continuidad a la línea de calidad, profesional y participativa iniciada. Y que todas las partes involucradas queden nuevamente satisfechas con la ejecución de dicho evento. De forma que todos los asistentes

III Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía



4 de diciembre. 10:00 horas

Sede de la Fundación Tres Culturas
(Pabellón Hassan II)
C/ Max Planck, 2 (Isla de La Cartuja)
Sevilla

encuentren un espacio donde poder nutrirse de la experiencias compartidas, que dé apertura al debate con el fin de alcanzar mejoras y enriquecerse con todos los planteamientos expuestos de forma abierta y con el fin de desarrollar un proceso cohesionado y enriquecido a nivel grupal por todos los entes participantes en este ámbito.