



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Gestión de las Reclamaciones de Consumo: La Práctica Arbitral según el Nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo: RRDD 713/2024.

Clave asignada: 12(02)-AN-2025

Objetivos:

- **Promover la formación del personal** de consumo que desempeña funciones de atención y gestión de reclamaciones, así como la tramitación de expedientes arbitrales.
- **Analizar el marco legal** y el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo.
- **Capacitar a los asistentes** en la correcta aplicación del procedimiento arbitral para resolver conflictos de manera eficaz, imparcial y accesible.
- **Examinar el arbitraje de consumo** como una vía extrajudicial y voluntaria de resolución de conflictos.
- **Analizar las nuevas tecnologías** y la inteligencia artificial, así como los retos y perspectivas para el futuro de la práctica arbitral.

Destinatarios: Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

Lugar: Plataforma de Videoconferencias Zoom.

Fechas: del 1 al 5 de diciembre de 2025

Contenidos

Sesión 1: Lunes, 1 de diciembre

09:00 – 10:00 **Introducción al Nuevo Reglamento de Arbitraje de Consumo: RRDD 713/2024.**

Ponente: *Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.*

10:00 - 11:00: **Reglas de competencia**

Ponente: *Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.*



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Sesión 2: Martes, 2 de diciembre

09:00 – 10:00: Práctica de la mediación

Ponente: *Josefa Márquez Mata, Asesora Técnica y Árbitra de Consumo de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.*

10:00 - 11:00: El árbitro de consumo

Ponente: *Daniel Escalona Rodríguez, Jefe del Servicio de mediación, Reclamaciones y Arbitraje. Dirección General de Consumo. Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.*

Sesión 3: Miércoles, 3 de diciembre

09:00 - 10:00: Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión

Ponente: *Yolanda Jover Ramírez, Presidenta Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba*

10:00 - 11:00: Procedimiento arbitral

Ponente: *Argimira Luján Rodríguez, Secretaria Junta Arbitral de Consumo Municipal del Ayuntamiento de Málaga*

Sesión 4: Jueves, 4 de diciembre

09:00 - 10:00: Recursos administrativos, judiciales y revisiones de actos

Ponente: *Raquel Pérez Corralejo, Presidenta Junta Arbitral de Consumo Provincial de Huelva*

10:00 – 11:00: La audiencia: garantía y tutela efectiva del derecho de la parte reclamante

Ponente: *Jesús Domínguez Platas: Presidente de Colegios Arbitrales. Profesor Titular de Derecho Civil. Universidad de Sevilla.*

Sesión 5: Viernes, 5 de diciembre

09:00 - 10:00: Casos Prácticos

Ponente: *Yolanda Jover Ramírez, Presidenta Junta Arbitral de Consumo Provincial de Córdoba*

10:00 – 10:30 Descanso



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

10:30 – 12:30: **Digitalización Avanzada y Empleo de Sistemas de Inteligencia Artificial en el Arbitraje de Consumo: Examen del Nuevo Marco Legal Europeo**

Ponente: *Fernando Esteban de la Rosa, Catedrático Derecho Internacional Privado. Universidad de Granada.*

Duración: 5 días: 11 horas lectivas. **Número de asistentes:** 100

Lugar y fecha de celebración: Plataforma ZOOM del 1 al 5 de diciembre

Organización: Dirección General de Consumo de Andalucía.

INSCRIPCIÓN

Podrán realizar la inscripción en el curso los empleados públicos de cualquiera de las Administraciones (Estatal, Autonómica o Local) con competencia en materia de Consumo.

El plazo y el formulario de inscripción estará abierto hasta el 1 de octubre o hasta alcanzar el cupo máximo de solicitudes. Las plazas son limitadas. Para realizar la inscripción hay que:

a) Cumplimentar el formulario: <https://eu-s.zoom.us/m/bUbRLLPBt>



b) Enviar el archivo adjunto "solicitud de inscripción" firmado por un superior jerárquico a :
educacionypromociondelosconsumidores.csalud@juntadeandalucia.es

*"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)"*