



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 :  
[educacionypromociodelosconsumidores.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:educacionypromociodelosconsumidores.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)"*