Programa

Lunes, 6 de noviembre

9:15– 09:30 **Recepción y entrega de documentación.**

9:30– 10:00 **Presentación del curso.**

-D. Juan Ávila Francés.

Secretario General de la Federación Española de Municipios y Provincias.

-D^a. Teresa Robledo de Dios.

Directora Ejecutiva de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

-D^a. Rosa Huguet i Sugranyes.

Alcaldesa de Canyelles, Presidenta de la Mancomunidad Penedés - Garraf y

Presidenta de la Comisión de Consumo y Comercio de la FEMP.

10:00– 11:00 **El nuevo marco general de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo. El Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento UE nº 524/2013.**

Ponente:

- D^a. Alicia Menéndez González. Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

11:00– 12:00 **El Arbitraje de Consumo. Principios generales. Sujetos Objeto. Los Órganos Arbitrales. Procedimiento Arbitral. El laudo.**

Ponente:

-M^a Dolores Gómez Piqueras. Gerente del Consorcio de Consumo y Secretaria del Centro Colaborador de la Junta Arbitral de Castilla La Mancha en la Diputación de Albacete.

12:00–12:30 **Pausa**

12:30– 14:00 **La mediación en consumo y el proceso de mediación: preparación, desarrollo y acuerdo.**

Ponentes:

- D. José María de la Higuera Ortiz.
Unidad de mediación de la Junta Arbitral de consumo del Ayuntamiento de Granada.
- D. Manuel Martínez de Paz.
Asociación de Técnicos de Consumo de Castilla - La Mancha.

14:00–16:00 **Comida a cargo de la organización**

16:00– 17:00 **El proyecto de mediación en consumo de la Diputación de Barcelona.**

Ponente:

- D^a Elisabet Linuesa i Gurrera.
Responsable del proyecto de mediación.
Servei de Suport a les Polítiques de Consum Àrea d'Atenció a les Persones.
Diputació de Barcelona.

17:00– 18:30 **Mesa redonda: Buenas prácticas/experiencias municipales en la mediación de consumo.**

Modera:

- D^a. Rosa Huguet i Sugranyes.
Alcaldesa de Canyelles, Presidenta de la Mancomunidad Penedés - Garraf y
Presidenta de la Comisión de Consumo y Comercio de la FEMP.

Ponentes:

- M^a Dolores Gómez Piqueras. Gerente del Consorcio de Consumo y Secretaria del Centro Colaborador de la Junta Arbitral de Castilla La Mancha en la Diputación de Albacete.

- D. José María de la Higuera Ortiz.
Unidad de mediación de la Junta Arbitral de consumo del Ayuntamiento de Granada.

- D. Manuel Martínez de Paz.
Asociación de Técnicos de Consumo de Castilla - La Mancha.

- D^a Elisabet Linuesa i Gurrera.
Responsable del proyecto de mediación. Servei de Suport a les Polítiques de Consum Àrea d'Atenció a les Persones.
Diputació de Barcelona.

Martes, 7 de noviembre

9:00– 10:00 **Los diferentes mecanismos de resolución alternativa de conflictos de consumo previstos en el Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento UE nº 524/2013 . Especial referencia a sectores específicos.**

Ponente:

-D^a. María Jesús Martín Moreno. Jefa del Servicio de Arbitraje de la Agencia española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

10:00– 11:00 **El perfil del mediador actual: Habilidades personales y sociales.**

Ponente:

-D^a. Maite Rico i Escofet.
Psicóloga del trabajo, profesora, consultora y coach que colabora con escuelas de negocios, instituciones públicas y privadas y con diversas consultorías. Docente del Área de Salud Pública y Consumo de la Diputación de Barcelona.

11:00–11:30 **Pausa**

11:30– 12:30 **Los mecanismos de resolución de conflictos de consumo en los sectores “conflictivos”: telecomunicaciones y suministros energéticos.**

Ponente:

-D^a Ana Isabel Mendoza Losana.
Profesora Titular de Derecho Civil. Directora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo. Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

12:30– 14:00 **Mesa redonda: Retos y futuro de la mediación en consumo.**

Moderador:

-D. Paulino Rodríguez Becedas.
Secretario de la Comisión de Consumo y Comercio de la FEMP..

Ponentes:

- D^a. Alicia Menéndez González.

Jefa del Área de Arbitraje de la Agencia española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- D^a. Maite Rico i Escofet.

Psicóloga del trabajo, profesora, consultora y coach que colabora con escuelas de negocios, instituciones públicas y privadas y con diversas consultorías. Docente del Área de Salud Pública y Consumo de la Diputación de Barcelona.

- D^a Ana Isabel Mendoza Losana.

Profesora Titular de Derecho Civil. Directora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo. Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

14:00– 14:15 **Clausura y entrega de diplomas.**