



CURSO
**“ENTIDADES SECTORIALES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE
CONFLICTOS”**

26 y 27 de junio de 2024

Objetivos:

- Conocer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos de entidades sectoriales en distintos ámbitos del consumo.
- Estudiar las formas de coordinación entre las entidades sectoriales de resolución de conflictos y el sistema arbitral de consumo.

Destinatarios:

Empleados públicos de las Administraciones Autonómicas y Locales que realizan actividades en materia de consumo, preferentemente aquellos que presten servicios en Juntas Arbitrales y Colegios Territoriales. Asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales que participan en el sistema arbitral de consumo.

Duración, fechas y horario:

9 horas lectivas
26 y 27 de junio de 9:00h a 14:00h.

Número de Asistentes:

Máximo 70

Modalidad:

Esta jornada formativa se impartirá mediante videoconferencia presencial a través de la aplicación Teams.

Organizan:

Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios e Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid. C/ Ramírez de Prado, 5 bis, 28045 Madrid.

“Esta acción formativa está incluida en el PLAN ANUAL DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO del año 2024, aprobado por Resolución de la Directora General de Comercio, Consumo y Servicios de 30 de enero de 2024”.



PROGRAMA DEL CURSO

26 de junio de 2024

9:00h-10:30h **ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO**

- La resolución alternativa de conflictos de consumo en España y la Unión Europea. Marco normativo de la RAL, ámbito de aplicación y situación actual.
- Las Entidades de resolución alternativa de conflictos. El papel de las administraciones públicas.
- Mecanismos vigentes de solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.
- Relación entre las entidades RAL de consumo y la mediación civil y mercantil en el sistema judicial.
- Futuro de la RAL y novedades: Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de octubre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios (RAL) en materia de consumo.
- Análisis de coexistencia y complementariedad de órganos y entidades sectoriales que gestionan la resolución extrajudicial de conflictos.

Ponente: D.ª Alicia Agüero Ortiz. Profesora Ayudante Doctora de Derecho Civil. Universidad Autónoma de Madrid

10:30h-11:30h **JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO**

- Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos de consumo. El arbitraje de consumo.
- La Organización del Sistema Arbitral de Consumo.
- Las Juntas Arbitrales de consumo. Acreditación. Diferencia entre juntas arbitrales y órganos arbitrales
- Los Órganos arbitrales. La Acreditación de los árbitros. Los colegios arbitrales u órganos colegiados y los órganos unipersonales (árbitro único)
- La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (colegios sectoriales y colegios territoriales).
- Otras juntas arbitrales de consumo competentes en el territorio de la Comunidad de Madrid.

Ponente: D. Rodolfo Nicolás Gómez Gómez. Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

11:30h-12:00h Pausa descanso



12:00h-13:00h **CONFIANZA ONLINE. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO POR ENTIDADES PRIVADAS ACREDITADAS.**

- Confianza Online: organización y funcionamiento
- Comité de mediación: sometimiento y resolución alternativa de litigios de comercio electrónico
- Finalización del procedimiento de mediación. Alcance y contenido de los acuerdos de mediación.
- Coordinación con las juntas arbitrales de consumo

Ponente: D.^a Tiziana Tallaro. Directora General de Confianza Online. Árbitro de consumo.

13:00h-14:00h **AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL TRANSPORTE AÉREO.**

- La Agencia Estatal de Seguridad Aérea como entidad de resolución alternativa de litigios. Acreditación y funcionamiento.
- Competencias y ámbito de actuación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en relación con los derechos de los usuarios del transporte aéreo.
- Procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo.
- Alcance de las decisiones de AESA. Carácter vinculante para las compañías aéreas. Ejecución.
- Complementariedad y coordinación con la vía judicial y las juntas arbitrales de consumo.

Ponente: D. Mario Rodríguez González. Jefe de División de Derechos de los Pasajeros. Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

27 de junio de 2024

9:00h-10:30h **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES.**

- Los diversos mecanismos de resolución de reclamaciones de telecomunicaciones (art. 78 LGTel)
- Procedimiento de resolución de reclamaciones ante la Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones: naturaleza y características, sujetos, materias incluidas y excluidas, procedimiento, resolución y plazos.
- Relación entre los diversos procedimientos:
 - Mediación de consumo *versus* procedimiento ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
 - Arbitraje de consumo *versus* procedimiento ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Ponente: D.^a Ana Isabel Mendoza Losana. Profesora Titular de Derecho Civil. Secretaria Académica. Directora Revista CESCO de Derecho de Consumo. Universidad de Castilla-La Mancha



10:30h-11:30h **BANCO DE ESPAÑA**

- Procedimiento de resolución alternativa de conflictos en las entidades financieras y el Banco de España
- Ámbito de actuación, procedimiento, alcance de las resoluciones
- Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero

Ponente: D.ª Blanca Escudero. Letrada en el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. Unidad de Criterios de Buenas Prácticas. Banco de España.

11:30h-12:00h Pausa descanso

12:00h-13:00h **SERVICIO DE MEDIACIÓN DE LA AGENCIA CATALANA DE CONSUMO.**

- El Servicio de Mediación de la Agencia Catalana de Consumo como entidad RAL. Acreditación, organización y funcionamiento.
- Marco legal de la mediación de Consumo en Cataluña. Código de consumo y Decreto 98/2014 en relación con la Ley 7/2017.
- Procedimiento de resolución alternativa de conflictos en Cataluña. Ámbito de aplicación, objeto, principios, legitimación.
- La persona mediadora. Designación y funciones.
- Requisitos, causas de no admisión, la solicitud de mediación.
- Finalización del procedimiento. Forma de adopción de los acuerdos. Alcance y consecuencias de los acuerdos de mediación.

Ponente: D.ª Inmaculada Cardona Serra. Mediadora. Servicio de mediación de la Agencia Catalana de Consumo.

13:00h-14:00h **CONSEJO ARBITRAL PARA EL ALQUILER DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

- El Consejo Arbitral para el Alquiler en la Comunidad de Madrid. Naturaleza, composición y funcionamiento del consejo. Normativa aplicable.
- El arbitraje del consejo arbitral. Supuestos sometidos. Solicitud y aceptación de la demanda de arbitraje.
- El procedimiento arbitral y sus plazos.
- El laudo arbitral: naturaleza jurídica y consecuencias.
- Motivos más habituales de arbitraje entre empresarios/profesionales y consumidores.

Ponente: D.ª Beatriz Moreno Domínguez. Letrada del Consejo Arbitral para el Alquiler. Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras. Comunidad de Madrid.

Para consultas sobre el programa y/o cualquier otro aspecto relacionado con el contenido de esta actividad formativa, pueden dirigirse a: formacion.consumo@madrid.org