



II Jornades Internacionals d'Arbitratge de Consum

L'arbitratge de consum: compromís, confiança i solució

Barcelona, 27 i 28 d'octubre de 2021

Franja horària Europa/Barcelona

Presentació:

L'Agència Catalana del Consum organitza les "II Jornades Internacionals d'Arbitratge de Consum" amb l'objectiu de convidar, un any més, al debat i a la reflexió sobre la importància de l'arbitratge de consum com a via de resolució extrajudicial de conflictes.

L'arbitratge de consum és una eina que permet conciliar, des de tots els vessants, aquells elements indispensables en una relació de consum: la defensa dels drets dels ciutadans com a consumidors i els de les empreses com a proveïdors. Una ciutadania i un sector empresarial compromesos donen lloc a relacions de consum respectuoses, confortables i sostenibles.

En un mercat únic que tendeix a la digitalització de serveis i contractes, l'adhesió voluntària de les parts en conflicte humanitza i aproxima els protagonistes, i contribueix en gran mesura a la consecució dels reptes que planteja la Nova Agenda Europea del Consumidor, especialment pel que fa a les necessitats dels col·lectius més vulnerables.

Objectius:

- Tenir una visió panoràmica de l'arbitratge de consum
- Conèixer experiències i modalitats de l'arbitratge a escala internacional
- Destacar els avantatges que l'arbitratge de consum aporta a les empreses i a la ciutadania
- Explorar les perspectives de futur de l'arbitratge
- Intercanviar experiències amb organismes ADR d'altres països

Dimecres, 27 d'octubre

9.45 h Benvinguda a la Jornada

(Es disposarà de servei de traducció simultània a l'anglès, castellà i català)

10.00 h Inauguració

A càrrec del Sr. Albert Castellanos Maduell, Secretari d'Empresa i Competitivitat del Departament d'Empresa i Treball. Generalitat de Catalunya.

10.20h a 11.30 h Taula: Experiències internacionals en l'arbitratge de consum: Introducció

Moderació a càrrec del Sr. Francesc Sutrias i Grau, director de l'Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya.

Composició de la taula:

Representant de la Comissió Europea

- Sra. Stephanie Darmanin, Responsable de Polítiques. DG JUST. Comissió Europea.

Representant del Perú

- Sra. Yvette Sanguineti Campos. Secretària Tècnica. Junta Arbitral de Consumo Piloto. INDECOPI. Perú.

Representant d'Àustria

- Sr. Joachim Leitner. Conciliador. Associació d'Arbitratge de Consum d'Àustria. Verbraucherschlichtung. Àustria.

Representant de Portugal

- Sr. Fernando Viana. Director Executiu del Tribunal Arbitral de Consum de BragaViana do Castelo- Portugal.

11.30 h a 11.45 h Torn de preguntes

11.45 h a 12.00 h Pausa

12.00 h a 13.00 h Taula: L'experiència de les empreses envers el sistema arbitral de consum

Moderació a càrrec de la Sra. Marta Rovira i Romà. Subdirectora d'Atenció al Consumidor de l'Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya **Composició de la taula:**

- Sr. Miguel Ángel de Garro. Director de PIMEC Comerç.
- Sra. Núria Latorre Claudio. Directora de Clients de Agbar Catalunya i Balears.
- Sr. Federico Coll Kutz. Head of Community Operations de Wallapop

13.00 h a 13.20 h Torn de preguntes

Dijous, 28 d'octubre

9.45 h Benvinguda a la Jornada

(Es disposarà de servei de traducció simultània d'anglès, castellà i català)

10.00 h a 11.30 h Taula: L'experiència de l'Administració de consum com a gestora del Sistema Arbitral de Consum

Moderació a càrrec del Sr. Francesc Sutrias i Grau, director de l'Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya



(Amb la col·laboració del Projecte de recerca Cumplimiento de los contratos y realidad digital: la adaptación del derecho contractual para la prevención de conflictos transfronterizos (PID2019107195RB-I00), finançat pel Ministerio de Ciencia e Investigación. IP: Profs. Mariló Gramunt Fombuena/Gemma Rubio Gimeno.)

Composició de la taula:

- Sra. Alicia Menéndez González. Subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor. Ministerio de Consumo.
- Sra. Mariló Gramunt Fombuena. Professora Titular de Dret Civil. Universitat de Barcelona. Presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC).
- Sr. Jesús Cuartero Saiz. President de la Junta Arbitral de les Illes Balears.
- Sr. Francesc Xavier Sánchez Moragas. President de la Junta Arbitral de Mataró.
- Sra. Maria Teresa Álvarez Moreno. Catedràtica de Dret Civil. Universitat Complutense de Madrid. Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo Municipal de León.



11.30 h a 12.00 h Torn de preguntes

12.00 h a 12.30 h Pausa

12.30 h a 13.30 h Taula : El paper de les associacions de consumidors en el context actual.

Moderació a càrrec de la Sra. Isabel Garriga Braut. Cap del Servei de Mediació i Arbitratge de l'Agència Catalana del Consum i Secretària de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Composició de la taula:

- Sra. Noemí Mascaraque Achón. Presidenta de la Unió de Consumidors i Mestresses de Catalunya (UNAE).
- Sr. Miguel Ángel Serrano Ruiz. Vicepresident de FACUA-Consumidores en Acción.
- Sr. Antonino Serra Cambaceres. Advocat i Manager. Consumers Internacional.
- Sra. Itziar Fernández de la Cruz. Representant de l'OCU-Organització de Consumidors i Usuaris,

13.30 h a 13.45 h Torn de preguntes.

13.45 h. Clausura

A càrrec del Sr. Francesc Sutrias i Grau. Director de l'Agència Catalana del Consum. Generalitat de Catalunya