



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

NOMBRE CURSO: MEDIACIÓN EN CONSUMO. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS. ARBITRAJE DE CONSUMO.

Clave asignada: 12(03) CM-2024

Objetivos:

- a) Promover la formación del personal de consumo que realiza funciones de atención y gestión de reclamaciones, así como tramitación de expedientes arbitrales.
- b) Examen de la mediación y el arbitraje de consumo como medios de resolución de litigios de consumo.
- c) Análisis del nuevo marco normativo y su repercusión práctica en las quejas y reclamaciones de los consumidores.

Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

Contenidos:

- Análisis de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.
- Evolución de la mediación y su papel en la resolución de reclamaciones.
- Organización del Sistema Arbitral de Consumo. Procedimiento arbitral. Terminación: El laudo.
- La mediación y el arbitraje ante el nuevo marco normativo surgido tras el Real Decreto 713/2024.

Miércoles 27 de noviembre

09:00: Presentación del Curso y entrega de documentación.

09:15-11:15: **La mediación. Evolución y características. Panorama actual.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

11:15-11:45: **Pausa.**

11:45-13:45: **El Arbitraje de Consumo: Marco legal. Principios y características.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

13:45-15:45: Comida.

15:45-17:45: **Organización del Sistema Arbitral de Consumo. Ámbito material y subjetivo del arbitraje de consumo.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

17:45-19:45: **El procedimiento arbitral: Inicio. El convenio arbitral. La Oferta Pública de Adhesión. El trámite de audiencia.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Jueves 28 de noviembre

09:00-11:00: **El procedimiento arbitral: Terminación. El laudo. Ejecución y anulación. El laudo conciliatorio.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

11:00-13:00: **Casos prácticos de arbitraje en litigios nacionales y transfronterizos de Consumo.**

Ponente: Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Duración:

- 2 días: 12 horas lectivas.

Número de asistentes: 20



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Lugar y fecha de celebración:

- 27 y 28 de noviembre de 2024.
Aula de Formación. Torre V Planta 0. Consejería de Sanidad.
Avda. de Francia 4. Toledo.

Organización:

- Dirección General de Salud Pública. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), 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 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP-), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*