



## **CURSO «LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES: MEDIACIÓN Y ARBITRAJE (ADR)»**

**015-IB/19 - Palma, 7 y 8 de noviembre de 2019**

### **OBJETIVO**

- Aplicación práctica de la nueva normativa ADR por la administración de consumo y las juntas arbitrales de consumo.

### **DESTINATARIOS**

- Profesionales de las administraciones del estado, autonómica y local competentes en consumo.

### **DURACIÓN**

- 8 horas lectivas.

### **NÚMERO DE ASISTENTES**

- 35 alumnos.

### **INSCRIPCIÓN**

- Hasta las 10 horas del lunes 4 de noviembre de 2019.

### **LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN**

- Sala de Actos de Can Campaner (c/ Can Campaner, 4, 07003 Palma).
- Palma, 7 y 8 de noviembre de 2019.

### **ORGANIZACIÓN**

- Dirección General de Consumo del Gobierno de las Illes Balears.
- Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.



## CONTENIDOS

### Jueves, 7 de noviembre de 2019

- 9.00 **Inauguración del curso**  
Patricia Gómez Picard, consejera de Salud y Consumo del Gobierno de las Illes Balears.
- 9.30-11.30 **Regulación de la mediación a la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y la Ley 7/2017, por la que se incorpora la Directiva al ordenamiento jurídico español**  
Pedro Munar Bernat, catedrático y profesor del Departamento de Derecho Privado de la Universidad de las Illes Balears.
- 11.30-12.00 **Pausa café**
- 12.00-14.00 **La mediación de las administraciones de Consumo, su adecuación a los requisitos de las nuevas normas ADR**  
Pedro Munar Bernat, catedrático y profesor del Departamento de Derecho Privado de la Universidad de las Illes Balears.

### Viernes, 8 de noviembre de 2019

- 9.00-11.00 **El arbitraje de consumo desde la perspectiva de una junta autonómica. Problemas con el arbitraje electrónico**  
Oriol Sánchez Castro, técnico especialista en arbitraje de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña.
- 11.00-11.30 **Pausa café**
- 11.30-12.30 **¿Quo vadis, Sistema Arbitral de Consumo? Una visión de conjunto**  
Alicia Menéndez González, subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
- 12.30-13.30 **Otros mecanismos de resolución extrajudiciales de conflictos de consumo que pretende acreditar el Estado español**  
Alicia Menéndez González, subdirectora general de Arbitraje y Derechos del Consumidor del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
- 13.30 **Cierre del curso**  
Félix Alonso Cantorné, director general de Consumo del Gobierno de las Illes Balears.