

III Jornades Internacionals d'Arbitratge de Consum: cap a uns consumidors actius, crítics i responsables

14 i 15 de novembre de 2023

Auditori del Districte Administratiu de la Generalitat de Catalunya

9 a 14 h

El paper del consumidor d'avui es caracteritza pel seu rol actiu i crític. Juntament al preu i la qualitat del producte o el servei, incorpora la relació que estableix amb la marca/empresa com a tercer element clau en la seva elecció. En aquesta relació de consum, avui més responsable i crítica, pren un sentit rellevant la cultura del no conflicte.

I en aquest marc, el consumidor adquireix el paper clau de volta que condiona i modela el comportament de les empreses. El consumidor incorpora cada vegada més la confortabilitat i la bona fe en les relacions de consum com a elements clau i irrenunciables. Les persones busquen fidelitat i confiança, i l'empresa ha d'esforçar-se a establir llaços forts i compromisos.

L'objectiu d'aquestes Jornades és reflexionar sobre el potencial de la ciutadania com a palanca de canvi, perquè les empreses incorporin l'arbitratge de consum com a eina que facilita les relacions de consum, les fa més amigables i aporta fidelització i compromís per ambdues parts.

Es busca identificar una sèrie d'accions per poder donar a conèixer el sistema arbitral de consum i, especialment, fer aflorar des de tots els punts de vista i amb tots els matisos la capacitat d'influència dels ciutadans.

14 de novembre

9 h - Inauguració. Albert Melià Roset, director de l'Agència Catalana del Consum

9:15 a 10 h – Ponència inaugural *Si no em coneixes, no em pots estimar: Coneixent (+) al consumidor.* Martín Vivancos Giménez, director de la Business Unit de Marketing de Executive Education d'EADA Business School

10 a 10:30 h - Presentació *Estudi qualitatiu sobre la percepció de l'arbitratge de consum.*
Pilar Masanés, directora d'Estudis de DYM Market Research

10:30 a 11 h - Pausa cafè

11 a 11:30 h – Ponència *El comportament de la persona consumidora i les seves repercussions.* Eva Matos, directora gerent associada d'Ideas42

11:30 a 12:30 h - Taula rodona *El paper del consumidor com a agent de canvi de les empreses*

Modera:

- Albert Melià Roset, director de l'Agència Catalana del Consum

Participen:

- Oriol Roa Aymerich, director de la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)
- Eva Matos, directora gerent associada d'Ideas42
- Pere Navalles Villar, doctor en Comunicació i especialista en conducta del consumidor

12:30 a 13:45 h - Taula rodona *L'acció de les juntes arbitral com a facilitadores d'un entorn de proximitat per al consumidor*

Modera:

- Carles-Enric Florensa Tomàs, president suplent de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Participen:

- Mariló Gramunt Fombuena, presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- Daniel Escalona Rodríguez, president de la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Autònoma d'Andalusia
- Cristina Muniz Olivera, presidenta de la Junta Arbitral Municipal de Sabadell
- Joaquim Nebra Dobón, àrbitre de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

13:45 a 14 h - Conclusions. Marta Rovira Romà, subdirectora general d'Atenció i Formació en Consum

15 de novembre

9 a 9:30 h - Presentació de l'estudi *Avaluació de les institucions de consum a Europa: existeix una convergència?*

- Jacint Jordana, professor de Ciència Política i Administració a la Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Juan Carlos Triviño, professor adjunt en Política Pública al Departament de Ciències Polítiques Socials a la Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Joaquín Rozas, doctorant a la Universitat Pompeu Fabra (UPF)



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Càtedra d'Estudis
de Consum i Resolució
Alternativa de Litigis

consumcat

9:30 a 11 h – Taula rodona *Arbitratge i altres models d'ADR: una mirada internacional*

Moderada:

- Rosa Barceló Compte, presidenta de col·legis arbitrals de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

Participen:

- Eline Verhage, investigadora predoctoral a la Universitat de Leiden (Països Baixos) i consultora ADR
- Jaime Lorenzini Barría, professor de la Universitat de Xile, especialista en dret del consumidor
- Alejandro Pérez Hazaña, director nacional de Defensa del Consumidor i Arbitratge de Consum del Govern d'Argentina
- Gemma Rubio Gimeno, presidenta de Col·legis Arbitrals de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

11 a 11:30 h - Pausa cafè

11:30 a 12:15 h – Conversa *Escenaris normatius de futur: RD arbitratge i directiva ADR*

- Alicia Menéndez Gonzalez, subdirectora general d'Arbitratge i Drets del Consumidor del Govern d'Espanya
- Lars Arent, director i coordinador del grup de treball ADR del Centre Europeu del Consumidor de Dinamarca

12:15 a 12:45 h – Conversa *30 anys de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya: passat, present i futur*

- Mariló Gramunt Fombuena, presidenta de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- Carles-Enric Florensa Tomàs, president suplent de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya

12:45 h - Projectió del vídeo *Tria arbitratge de consum!*

12:50 a 13:15 h – Conclusions. Albert Melià Roset, director de l'Agència Catalana del Consum

13:15 a 13:45 h – Clausura. Molt Honorable Conseller Roger Torrent i Ramió, conseller del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya