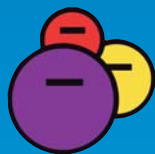


I ENCUENTRO NACIONAL DE RESPONSABLES DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS CON LOS CONSUMIDORES



Madrid – 30 de Octubre
Circulo de Bellas Artes – (C/ Alcalá, 42)



ADICAE

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Con la colaboración de:



Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general"

PROGRAMA

→ 29 de Octubre:

16:30-17:00H → Presentación del Presidente de ADICAE del I Encuentro nacional de responsables de sistemas ADRs con los consumidores.

17:00-18:00H → Grupos de trabajo:

- ✘ Presentación de informes por CCAA sobre la situación y la resolución de conflictos entre consumidores y empresas.
- ✘ Soluciones jurídicas a los procedimientos extrajudiciales de conflictos en materia de consumo.

18:00-19:00H → Conclusiones y elaboración del Manifiesto "Por un cambio en los sistemas administrativos de resolución extrajudicial de conflictos".

→ 30 de Octubre:

9:00H → RECEPCIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS ASISTENTES

9:30H → ACTO DE APERTURA

- ✘ Invitado: **Excmo. Sr. D. Rafael Catalá**, Ministro de Justicia
- ✘ Invitado: **D. Adolfo Sequeira Martín**, Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo.
- ✘ **Dña. Mar Pérez Merino**, Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- ✘ **D. Manuel Pardos**, Presidente de ADICAE y miembro del CCU y del Comité consultivo de la CNMV.

10:00H → MESA INAUGURAL: Retos y perspectivas de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos para los consumidores.

Mesa 1: Balance crítico del arbitraje de consumo.

- ✘ Invitado: **D. Joaquín Revuelta García**, Presidente del Colegio Arbitral de la Junta de Andalucía.
- ✘ Invitado: Miembro del Instituto Regional de Arbitraje de la Comunidad de Madrid.
- ✘ **D. Pablo De La Fuente**, Representante de los consumidores en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Mesa 2: La nueva Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo. Una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores.

- ✘ **Dña. Iuliana Raluca Stroie**, Investigadora del Centro de Estudios y secretaria y editora de la Revista CESCO de Derecho de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha.
- ✘ **Dña. M^a Dolores Fernández Fustes**, Doctora de Derecho Procesal, Universidad de Vigo Coordinadora del Master de abogacía en la Facultad de Derecho de Orense.

Mesa 3: La experiencia de otros países en los procesos extrajudiciales de resolución de conflictos con consumidores.

- ✘ **D. Guillermo Orozco Pardo**, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Granada y Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Granada.
- ✘ **Equipo de abogados de los Servicios Jurídicos de ADICAE**

✘ **Presenta y modera: D. Fernando Herrero**, Portavoz y coordinador de Relaciones Institucionales de ADICAE y representante de los consumidores en la Autoridad Europea de Valores y Mercados (E.S.M.A.).

12:00H → PAUSA-CAFÉ

12:30H → MESA: La resolución extrajudicial de conflictos en el sector financiero.

Mesa 1: Los sistemas de resolución en el ámbito del consumo financiero. La gran cuestión pendiente para los consumidores.

- ✘ **Dña. Cristina Méndez de Lurca Pardo**, Jefa de la División de Transparencia y Buenas Prácticas del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.
- ✘ **Invitados:** Miembros de organismos supervisores del sector financiero y de los servicios de atención al cliente de entidades financieras.

Mesa 2: El resarcimiento por daños y perjuicios al consumidor en el procedimiento administrativo sancionador de consumo.

- ✘ **D. Fernando Peña López**, Profesor Titular de Derecho Civil y miembro del Grupo de Investigación sobre Derecho de Consumo de la Universidad de A Coruña.

Mesa 3: Mecanismos alternativos para afrontar el grave problema del sobreendeudamiento de las familias.

- ✘ **D. Agustín Azparrén**, Director del Área de Mediación del Despacho Martínez-Echevarría, Pérez y Ferrero. Expresidente del GEMME (Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación en España).
- ✘ **Dña. Iciar Gardeta**, Responsable del Servicio de Orientación al Consumidor en materia hipotecaria de AICAR-ADICAE.

✘ **Presenta y modera: Dña. Patricia Lezcano**, Responsable de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE.

14:30H → LUNCH

16:00H → MESA REDONDA: Vías alternativas de resolución de conflictos en los grandes temas del consumo.

Mesa 1: Las reclamaciones de los consumidores en el sector de las telecomunicaciones.

- ✘ **Invitados:** Responsables de los servicios de atención al cliente de empresas de telecomunicaciones.

Mesa 2: La atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones en el sector energético

- ✘ **D. Pedro Barea**, Director de Relaciones con los Consumidores de Endesa.
- ✘ **D. Javier Cornejo**, Jefe del Departamento de Relaciones con Consumidores de Iberdrola.

✘ **Presenta y modera: D. Miguel Sánchez**, Responsable de la OMIC de Don Benito.

17:30H → CONCLUSIONES

- Presentación del Manifiesto "Por un cambio en los sistemas administrativos de resolución extrajudicial de conflictos".

- Presentación del Estudio sobre la transposición de la Directiva 2013/11/UE a la normativa española y de conclusiones y propuestas de mejora en su transposición al ordenamiento jurídico español para una mayor eficacia y justicia en la defensa de los consumidores.

Con diploma acreditativo de asistencia



INSCRIPCIONES:

e-mail: inscripciones@adicae.net web: adicae.net/jornadas30oct.html

ADICAE MADRID - PSO. ESPERANZA 9, ENTREPLANTA - 28005 MADRID - Tfn: 91 468 06 32
ADICAE Servicios Centrales - C/ Gavín 12, local - 50001 ZARAGOZA Tfn: 976 39 00 60

ADICAE en sus más de 26 años de trayectoria en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios ha constatado la falta de información y formación que tienen los ciudadanos a la hora de reclamar sus derechos como consumidores. A ello hay que sumar que el tradicional sistema de solución de conflictos, los Servicios de Atención al Cliente y los organismos supervisores de cada sector, en muchas ocasiones no son la mejor opción para solucionar una disputa entre dos partes. Si a todo ello sumamos los tradicionales problemas de la vía judicial (costes, plazos, trabas procesales, etc), podemos llegar a la conclusión de que el balance a las vías actuales para reclamar es altamente insatisfactorio para el consumidor.

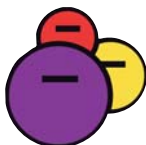
Para los consumidores es muy importante que las legislaciones de consumo o las específicas de cada sector, ya sean nacionales o comunitarias, prevean vías eficaces para que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

Este seminario y el proyecto en el que se enmarca quieren debatir y criticar esta realidad a la vez que servir de excusa para proponer y fomentar otras vías de resolución alternativa de conflicto y solucionar así la situación que están sufriendo los consumidores.

Proyecto: "Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general"

Herramientas y publicaciones:

- ★ **Creación de un Centro de Recursos on-line para consumidores y profesionales de las ADRs. Prensa, estudios, legislación, laudos arbitrales y jurisprudencia en <http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/>**
- ★ **Curso on-line sobre técnicas de mediación en consumo, gratuito en nuestra plataforma de formación on-line: <http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>**
- ★ **Estudio jurídico sobre los contenidos y derechos recogidos en la normativa ADR en Europa.**
- ★ **Guías "Defiende tus derechos. Nuevas vías de reclamación".**
- ★ **Juego virtual "La oca del reclamante".**



Adicae
Consumidores



@ADICAE