

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 Luarca 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 las 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 - Tlf: 91 468 06 32
ADICAE Servicios Centrales - C/ Gavín 12, local - 50001 ZARAGOZA Tlf: 976 39 00 60