

Este Simposium Internacional se enmarca dentro del proyecto "Ciclo de Seminarios para la prevención del fraude en medios de pago en colaboración con las autoridades policiales, judiciales, asociaciones de consumidores y entidades profesionales" con la colaboración de la DG Justicia de la Comisión Europea y en el que además de ADICAE participan asociaciones de consumidores de 8 países de la Unión Europea. Este proyecto pretende reforzar las garantías y derechos de los consumidores europeos ante el fraude para que sus intereses económicos no se vean perjudicados, algo que actualmente está sucediendo.

Además, con este tipo de actos y la edición de diversos materiales técnicos y divulgativos en diferentes idiomas se pretende concienciar a los consumidores europeos de los peligros que amenazan sus derechos. Este proyecto también cuenta con una web especializada en español e inglés que contiene información y consejos útiles para evitar el fraude.

Con la presente iniciativa, colaborando con asociaciones de:

-  - Rumanía / Romania: ANPCPPS
-  - Lituania / Lithuania: LNCF
-  - Italia / Italy: MDC, ADICONSUM
-  - República Checa / Czech Republic: SCS
-  - República Eslovaca / Slovak Republic: ASC
-  - Eslovenia / Slovenia: MIPOR
-  - Bulgaria / Bulgaria: BNAP

This International Symposium is celebrated in the framework of the European Project "European Cycle of Seminars for the prevention of the fraud in means of payment in collaboration with police and judicial authorities, consumers' associations and professional organisations" with the colaboraton of DG Justice of the European Commission, where in addition of ADICAE are participating consumer associations of 8 countries in the European Union. This Project is foreseen to reinforce the guarantees and rights of consumers who face the fraud, so that their economic interests won't be damaged, something that is happening nowadays.

Futhermore; this kind of acts and the edition of diverse materials, technical and divulgative, in different languages are intended to raise the conciousness of European consumers of the dangers that threaten their rights. This Project also has a specialised webpage in English and Spanish which contents information and useful tips for avoiding these frauds.

With the colaboration of:

Simposium Europeo

El usuario de medios de pago ante el e-fr@ude

The User of Means of Payment Against the e-Fr@ud

Respuestas prácticas a los cyberconsumidores en tiempos de crisis
(Practical answers for the cyberconsumers in time crisis)



**11-12 Mayo/May
2009
BARCELONA**

Lugar/Venue:
Hotel NH Rallye
(Travessera De Les
Corts, 150)

Organiza:



ADICAE
Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros

Colabora:



Comisión Europea
DG Justicia, Libertad y Seguridad

ADICAE con este Symposium pretende poner de manifiesto la situación actual de desprotección del consumidor ante los diferentes tipos de fraude y crear un debate constructivo entre los asistentes en el que salgan soluciones factibles y vías de actuación que estimulen la cooperación entre todos los agentes y actores del mundo de los medios de pago.

Día 1: Lunes 11 de Mayo

10:30 h > Acreditación de asistentes y entrega de documentación

11:00 h > Acto de apertura

- **D. Manuel Pardos** (Presidente de ADICAE).
- **D. Jordi Anguera i Camós** (Director de l'Agència Catalana del Consum, Generalitat de Catalunya).
- **Dña. Dolores Gómez Fernández** (Diputada Presidenta del Área de Salud Pública y Consumo de la Diputación de Barcelona).
- **Comisario D. Josep Milán** (Subdirector operativo de la Policía de la Generalitat, Mossos d'Esquadra).

11:30 h > Importancia económica del fraude para los consumidores: protección ante bandas organizadas

- Representante del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil.
 - **Inspector D. Toni Mariscal** (Jefe del Área Central de Patrimonio de la Comisaría de Investigación Criminal).
- Presenta y modera: D. Fernando Herrero, Secretario General de ADICAE.**

12:45 h > Tarjetas de crédito. Fáciles de contratar, ¿y su seguridad?

- Representante de Steria.
- Representante de VISA España.

Presenta y modera: D. Santiago Perez, Responsable de Campañas y Casos Colectivos de ADICAE.

14:00 h > Comercio electrónico. ¿Quién está al otro lado?

- **D. Francesc Ruiz Toribio** (Jefe de la Sección de Inspección de Servicios de la Agencia Catalana del Consumo).
- **Dña. María Arias Pou** (Abogada especialista en comercio electrónico).
- Representante de SAFTPAY.

Presenta y modera: D. Miguel Giménez, Responsable de Proyectos de ADICAE.

15:15 h > Cocktail

16:30 h > Responsabilidad ante el fraude. ¿El consumidor es siempre el responsable?

- **D. Joaquim Castañer Codina** (Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad Pompeu Fabra).
- Representante del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- **D. David Casellas** (Abogado de ADICAE).
- Representante del Servicio de Atención al Cliente de entidad financiera.

Presenta y modera: Dña. Ana Solanas, Directora de Servicios Centrales de ADICAE.

17:45 h > Panel de experiencias: Opinión de los consumidores europeos sobre el fraude en medios de pago

Invitados: Representantes de Asociaciones europeas de Consumidores.

Presenta y modera: D. Juan Jose Manchado, Responsable Relaciones Internacionales de ADICAE.

19:15 h > Fin de la primera jornada

Día 2: Martes 12 de Mayo

10:00 h > Presentación de resultados del estudio sobre fraude llevado a cabo por ADICAE

- **D. Juan Manuel Viver** (Director de Proyectos Internacionales de ADICAE).
- **Dña. Ana Viscarret** (Abogada de ADICAE).
- **D. José Ríos** (Abogado de ADICAE).

10:45 h > Internet. Perspectivas y soluciones del sector para la protección de los usuarios

- Representante de Panda Security.
- Representante de ANETCOM.
- Representante de Asociación de Internautas.

Presenta y modera: D. Juan Manuel Viver, Responsable Proyectos Internacionales de ADICAE.

12:00 h > Pausa-Cafe

12:30 h > Banca electrónica, ¿están seguros los consumidores?

- Representante de entidad financiera.
- Representante de S21sec.
- Responsable de Banca electrónica de entidad financiera.
- **D. Agenor Gómez** (Responsable de los Servicios Jurídicos de ADICAE).

Presenta y modera: D. Francisco Sanz, Responsable de Publicaciones de ADICAE.

13:45 h > Mesa Redonda: Conclusiones a la situación del consumidor ante el fraude (jurídicas, tecnológicas, etc)

Invitados: Representantes de consumidores, entidades financieras y organismos públicos.

Presenta y modera: D. Jofre Farrés, Secretario General de AICEC-ADICAE.

15:00 h > Acto de clausura y almuerzo

ADICAE pretends with the organisation of this Symposium to divulgate the lack of protection of the consumer against the different kinds of frauds and create a constructive dialogue among the attendants to reach solutions and strategies to improve the cooperatiom among the stakeholders of the means of payment.

1st Day: Monday, 11 May

10:30 h > Accreditation of attendants and handing of documentation

11:00 h > Opening act

- **Mr. Manuel Pardos** (President of ADICAE).
- **Mr. Jordi Anguera i Camós** (Director of the Catalan Agency for Consumption, Generalitat de Catalunya).
- **Mrs. Dolores Gómez Fernández** (Deputy President for Public Health and Consumption of the Diputation of Barcelona).
- Representative of Mossos d'Esquadra.

11:30 h > Economic importance of the fraud for consumers: Protection against the organised crime

- Representative for the Telematic Crimes Section of the Civil Guard.
- Representative for the Mossos d'Esquadra.

Presenting and moderating: Mr. Fernando Herrero, General Secretary of ADICAE.

12:45 h > Credit cards. Easy to contract, but what about their security?

- Representative for Steria.
- Representative for VISA Spain.

Presenting and moderating: Mr. Santiago Pérez, Responsible of Campaigns and Class Actions of ADICAE.

14:00 h > E-Commerce. Who is on the other side?

- **Mr. Francesc Ruiz Toribio** (Head of Section of the Inspection of Services, Catalan Agency of Consumption).
- **Mrs. María Arias Pou** (Lawyer, specialised in e-Commerce).
- Representative for SAFTPAY.

Presenting and moderating: Mr. Miguel Giménez, Responsible of Proyects of ADICAE.

15:15 h > Cocktail

16:30 h > Liability in case of fraud. Is always the consumer to blame?

- **Mr. Joaquim Castañer Codina** (University Professor of Trade Law, University Pompeu Fabra).
- Representative of the Claims Section of the National Bank of Spain.
- **Mr. David Casellas** (Lawyer of ADICAE).
- Representative of the Claims Section of financial entity.

Presenting and moderating: Mrs. Ana Solanas, Directress of ADICAE Headquarters.

17:45 h > Experiences Panel: Opinion of European consumers about the Fraud in Means of Payment

Invited: Representatives of European Consumer Associations.

Presenting and moderating: Mr. Juan José Manchado, International Responsible Director of ADICAE.

19:15 h > End 1st day

2nd Day: Tuesday 12 of May

10:00 h > Presentation of the results of the Study of Fraud on Means of Payment carried out by ADICAE

- **Mr. Juan Manuel Viver** (Director of International Projects of ADICAE).
- **Mrs. Ana Viscarret** (Lawyer of ADICAE).
- **Mr. José Ríos** (Lawyer of ADICAE).

10:45 h > Internet. Perspectives and solutions of the sector for the consumer protection

- Representative for Panda Security.
 - Representative for ANETCOM.
 - Representative for the Association of Internet Users.
- Presenting and moderating: Mr. Juan Manuel Viver, Director of International Projects of ADICAE.**

12:00 h > Coffee-Break

12:30 h > e-Banking. Are the consumers safe?

- Representative for financial entity.
 - Representative for S21sec.
 - Representative for e-banking section of a financial entity.
 - **Mr. Agenor Gómez** (Lawyer of ADICAE).
- Presenting and moderating: Mr. Paco Sanz, Responsible of Publications of ADICAE.**

13:45 h > Round Table: Conclusions for the situation of the consumer against the fraud (juristic, technological, etc.)

Invited: Representatives of consumers, financial entities, public sector.

Presenting and moderating: Mr. Jofre Farrés, General Secretary of AICEC-ADICAE.

15:00 h > Closing Act and Lunch