

Con la organización del II Encuentro Nacional de responsables de Sistemas de Resolución Extrajudicial de Conflictos de Consumo, ADICAE pretende analizar y evaluar los actuales mecanismos de reclamación de los consumidores y las mejoras que traerá la transposición de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español, tratándose durante la jornada los siguientes temas principales:

- ★ Los cambios de la normativa española con la transposición de la Directiva 2013/11/UE.
- ★ El pasado, presente y futuro de los mecanismos extrajudiciales de consumo.
- ★ El arbitraje de consumo. Retos y propuestas de mejora
- ★ La futura reforma del modelo de reclamaciones en el sector financiero, así como los principales problemas en los servicios de interés general y como reclamarlos.

Herramientas y publicaciones de ADICAE para los consumidores:

Talleres, charlas y conferencias de formación en consumo

Campañas de información sobre las novedades para los consumidores.

Cursos de formación on-line gratuitos, a través de la plataforma de educación financiera de ADICAE.

<http://educacionfinanciera.adicaeonline.es>

Solicite todas estas publicaciones sobre reclamaciones y derechos en consumo en cualquiera de las sedes de ADICAE.



www.adicae.net

Proyecto: 'Defender los derechos reclamando. La nueva normativa de resolución alternativa de conflictos de consumo en España'



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

aecosan
agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

II ENCUENTRO DE RESPONSABLES DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Retos y perspectivas de la resolución extrajudicial de conflictos de consumo

octubre
de 2015

Zaragoza

20

Facultad de Derecho (Universidad Zaragoza)
C/ Pedro Cerbuna 12.



INFORMACIÓN
e inscripciones en
www.adicae.net
inscripciones@adicae.net



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros
www.adicae.net

Defiende tus derechos reclamando.

La nueva normativa de resolución alternativa de conflictos de consumo en España.

PROGRAMA

9:00h → RECEPCIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS ASISTENTES

9:15h → ACTO DE APERTURA

- ✘ **D. Ángel Luis Monge Gil.** Vicedecano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza y exdirector general de consumo de Aragón.
- ✘ **Dña. Milagros Yagüe Maricalva.** Subirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor.
- ✘ **D. Pablo Martínez Royo.** Director de la Dirección General de Consumo de Aragón.
- ✘ **D. Manuel Pardos Vicente.** Presidente de ADICAE y miembro del CCU y del Comité consultivo de la CNMV.

10:00h → MESA INAUGURAL: La futura ley de Resolución Alternativa de Conflictos en Consumo y sus implicaciones para los consumidores.

- ✘ **D. José Manuel Busto Lago.** Catedrático de Derecho Civil Universidad de A Coruña.
- ✘ **D. Manuel Jesús Marín López.** Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla La Mancha.
- ✘ **D. José Ramón Lozano Petit.** Secretario General de la UNAE y presidente de la Comisión Técnica de Justicia del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- ✘ **Dña. Ana María Carrascosa Miguel.** Letrada-jefe del Servicio de Organización y Modernización del CGPJ.

✘ **Presenta y modera: Dña. Ana Solanas Forcada,** Directora de los Servicios Centrales de ADICAE.

11:30h → PAUSA-CAFÉ

12:00h → MESA 1: ¿Una nueva regulación para reclamar en el Sector Financiero con una normativa específica propia?

- ✘ **Dña. Esther Hernández Sáinz.** Profesora Titular de Derecho Mercantil, Universidad de Zaragoza.
- ✘ **D. Fernando Tejada de la Fuente.** Director del Departamento de Conducta de mercado y Reclamaciones del Banco de España.
- ✘ **D. Jesualdo Domínguez-Alcahud Martín-Peña.** Director del Departamento de Inversores de la CNMV.
- ✘ **Dña. Ana García Barona.** Jefe del Servicio de Regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Debate abierto entre representantes de los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las Entidades Financieras y representantes de los consumidores.

✘ **Presenta y modera: D. Manuel Pardos Vicente.** Presidente de ADICAE.

13:30h → MESA 2: Hacia un arbitraje extensivo a todos los sectores de consumo.

- ✘ **Dña. María Martínez Martínez.** Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Zaragoza y Árbitro de Consumo de la Junta Arbitral del Gobierno de Aragón.
- ✘ **D. Juan Miret Nagore.** Ex-presidente de la Junta Arbitral de Consumo Municipal de Zaragoza.
- ✘ **D. Pablo de la Fuente.** Representante de los consumidores en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Debate abierto entre representantes de las Juntas Arbitrales de Consumo y de las OMICS y OCICS y representantes de los consumidores.

✘ **Presenta y modera: Dña. Iciar Gardeta Márquez,** Responsable del Servicio de Orientación al Consumidor de AICAR-ADICAE.

14:30h → COMIDA DE TRABAJO

16:00h → MESA 3: El reto de los consumidores para reclamar en los servicios de interés general a la luz del anteproyecto de ley.

- ✘ **D. Jose María Yusta Loyo.** Dr. Ingeniero Industrial y Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza.
- ✘ **D. Javier Alamán Clemente.** Director de Atención al cliente de Aragón de Endesa.
- ✘ **D. Álvaro Muñoz Molina.** Director de Relación con Consumidores de Iberdrola.
- ✘ **Dña. Amaya Arriola Villalobos.** Defensora del Cliente en Telefónica.
- ✘ **D. Luis Padial Muñoz.** Subdirector de estadísticas y recursos documentales del departamento de la promoción de la competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (C.N.M.C.).

Debate abierto entre representantes de los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las principales empresas prestadoras de servicios de interés general y representantes de los consumidores.

✘ **Presenta y modera: D. Fernando Herrero Sáez de Eguilaz.** Secretario General de ADICAE.

18:30h → CONCLUSIONES Y CLAUSURA

✘ **D. Manuel Pardos Vicente.** Presidente de ADICAE.

INSCRIPCIONES

e-mail: inscripciones@adicae.net \ web: www.adicae.net

Con diploma acreditativo de asistencia

ADICAE Servicios Centrales - C/ Gavín 12, local - 50001 ZARAGOZA Tfno: 976 39 00 60