

ENCUENTROS DE TRABAJO

LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Madrid, 26 y 27 de septiembre de 2016

CN Centros de Negocios (C/ Lagasca, 95)

www.adicae.net

Impacto, alcance, perspectivas de la regulación europea y propuestas de mejora

PRESENTACIÓN

Ante las novedades jurídicas procedentes de la UE en materia de resolución extrajudicial de conflictos de consumo y la falta de concreción sobre la incorporación de las mismas a la legislación española, ADICAE, en colaboración con la AECOSAN, y continuando con la línea de trabajo iniciada en 2015, pone en marcha esta serie de encuentros de trabajo con la finalidad de detectar la problemática de los actuales sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, abordar y debatir los cambios que conlleva la transposición de la Directiva 2013/11/EU y cooperar en el impulso de su incorporación a nuestra legislación, con el objetivo de mejorar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

En los encuentros, que se celebrarán a modo de reunión de trabajo, se darán cita representantes de Servicios de Atención al Cliente, organismos administrativos, Juntas Arbitrales de Consumo y profesores universitarios con el fin de profundizar, a través de un intercambio de opiniones activo y constructivo, en el análisis de elementos clave sobre como son la puesta en marcha de la plataforma ODR, el funcionamiento de los servicios de atención al cliente, la eficacia y efectividad de los organismos especiales y sectoriales de resolución de conflictos y las posibilidades que ofrece la vía colectiva en este ámbito.

Información e inscripción (Nombre, Apellidos y Entidad/Institución): foro permanente@adicae.net o al 91 467 31 88

Indique, por favor, a qué encuentro(s) desea asistir.

"La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España, una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores".



ADICAE

Consumidores Críticos, Responsables y Solidarios



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.

1º ENCUENTRO DE TRABAJO

**LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS
DE CONSUMO EN EL SECTOR FINANCIERO**

Madrid, **lunes 26 de septiembre** de 2016.

16:00 h . Recepción de asistentes

16:10 h . Presentación del encuentro

- Manuel Pardos, Presidente de ADICAE.

16:30 h . Tema 1 – Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente: Balance de situación y análisis de la incidencia de la Directiva 2013/11/UE

- Esperanza Medrano, Responsable Dpto. Legal y Regulatorio de UNESPA
- Estefanía Rubio Cano, Customer Compliance de Grupo Santander.

Intervenciones participantes / debate.

17:30 h . Pausa / Café

18:00 h . Tema 2 – Hacia un sistema vinculante de resolución de conflictos: Posibilidades del Sistema Arbitral de Consumo

- Daniel Escalona, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.
- Isabel Garriga Braut, Jefa del Servicio de Mediación y Arbitraje, Agencia Catalana del Consumo.

Intervenciones participantes / debate.

18:45 h . Tema 3 – El papel de los órganos administrativos de resolución de conflictos

- Fernando Tejada, Director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Intervenciones participantes / debate.

19:45 h . Clausura

2º ENCUENTRO DE TRABAJO

**LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS
DE CONSUMO EN SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL**

Madrid, **martes 27 de septiembre** de 2016.

16:00 h . Recepción de asistentes

16:10 h . Presentación del encuentro

- Fernando Herrero, Secretario General de ADICAE.

16:30 h . Tema 1 – Servicios de Atención al Cliente Y Reclamaciones en los Servicios de Interés General : Balance de situación y análisis de la incidencia de la Directiva 2013/11/UE

- Javier Alaman, Endesa.
- Ana Isabel Serrano, Yoigo.
- Fernando Ruiz, Movistar.

Intervenciones participantes / debate.

17:10 h . Tema 2 – El nuevo horizonte del Sistema Arbitral de Consumo: ¿Hacia un modelo único y universal?

- Melania Navarro Fuentes, Presidenta de Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Jorge Ferré Moltó, Presidente de Arbitel.

Intervenciones participantes / debate.

17:50 h . Pausa / Café

18:15 h . Tema 3 – El papel de los órganos administrativos de resolución de conflictos

- María Alonso Pimentel García, Jefa del Servicio de Atención Integral al Usuario de la DG de Comercio y Consumo de la Junta de Castilla y León.

Intervenciones participantes / debate.

19:00 h . Tema 4 – La resolución de conflictos derivados de comercio electrónico: La aplicación del Reglamento ODR

- Marta Ayed, Subdirectora General de Confianza Online.
- Silvia Díaz Alabart, Catedrática D. Civil en UCM.

Intervenciones participantes / debate.

19:45 h . Clausura

INSCRIPCIÓN PREVIA VÍA EMAIL (Nombre, Apellidos y Entidad): foropermanente@adicae.net
Para más información llame al 91 467 31 88 o escribanos a foropermanente@adicae.net

