

## ACCESO DEL CONSUMIDOR A LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

*Representación de la Comisión Europea en España*  
Paseo de la Castellana, 46 - Madrid  
**26 de octubre de 2016**

### PROGRAMA PROVISIONAL

**09,00 h.** Inscripción y recepción de participantes

**09,30h** Bienvenida y acto de apertura:

**D.ª Aránzazu Beristain Ibarrola.** *Directora de la Representación de la Comisión Europea en España.*

*Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).*

#### Primera sesión

### **PRINCIPALES NOVEDADES DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y PROBLEMAS DE TRANSPOSICIÓN AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL**

**10,00 h.** El nuevo sistema europeo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo: la Directiva RAL y el Reglamento RLL.

**D. Christoph Decker.** *Jefe de equipo de la Unidad de Servicios Financieros y Compensación de la Dirección General de Justicia y Consumo. Comisión Europea.*

**10,30 h.** Novedades del Anteproyecto de Ley de transposición de la Directiva 2013/11/UE.

**D.ª Alicia Menéndez González.** *Jefe de Área de Arbitraje. Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).*

**11,00 h.** Consideraciones teórico-prácticas sobre la transposición de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español.

**D. Fernando Esteban de la Rosa.** *Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad de Granada.*

**11,30 h.** Debate

12,00 – 12,30 h. Pausa café

### Segunda sesión

#### **LA REPERCUSIÓN DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE EN LA REGULACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS: LA EXPERIENCIA NACIONAL Y PORTUGUESA**

- 12,30 h. La necesaria adaptación de las Juntas Arbitrales de Consumo a la Directiva 2013/11/UE.  
D. <sup>a</sup> **Iuliana Raluca Stroie**. Investigadora del Centro de Estudios de Consumo. Universidad de Castilla - La Mancha. Miembro de la Junta de Arbitraje de Consumo de Castilla - La Mancha.
- 13,00 h. La Directiva 2013/11/UE y la experiencia portuguesa: los Centros de Arbitraje de Conflictos de Consumo.  
D. <sup>a</sup> **Isabel Mendes Cabeçadas**. Directora del Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
- 13,30 h. Debate
- 14,00 h – 15,30 h Pausa comida

### Tercera sesión

#### **LA DIRECTIVA 2013/11/UE Y LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS**

- 15,30h. Las entidades públicas de obligada aceptación por el profesional.
- Mesa redonda:**  
D. **Fernando Tejada**. Jefe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.  
D. **Ángel Soret Lafraya**. Director de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario. Agencia Estatal de Seguridad Aérea.  
D. <sup>a</sup>. **María José Roldán García**. Jefe del Área Jurídica de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- 16,15 h. Debate



MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

**aecosan**  
agencia española  
de consumo,  
seguridad alimentaria y nutrición

Cofinanciado por la  
Unión Europea



**16,45 – 17,00 h**      **Pausa café**

**17,00 h.**      **Las entidades privadas de resolución alternativa de conflictos.**

**Mesa redonda:**

**D. Anxo Tato Plaza.** *Catedrático de Derecho Mercantil (Universidad de Vigo) y Secretario del Jurado de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL).*

**D. Alfonso Caro.** *Asesoría Jurídica y de Banca Minorista. Asociación Española de Banca (AEB).*

**D.ª Esperanza Medrano Martínez.** *Responsable del Departamento Legal y Regulatorio de la Asociación Empresarial del Seguro. UNESPA.*

**D. Enric Brazís.** *Representante de Defensor del cliente de Endesa.*

**D.ª Marta Ayed.** *Subdirectora General de Confianza On Line.*

**18,00 h.**      **Debate**

**18,30 h.**      **Conclusiones y clausura:**

**Dª. Teresa Robledo de Dios.** *Directora Ejecutiva de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).*