



# DEFENSA DEL CONSUMIDOR: UN ASUNTO A NIVEL EUROPEO

2010  
Año Europeo  
de Lucha contra  
la Pobreza y  
la Exclusión Social



31 MARZO 2010

**Derechos de los consumidores  
en las políticas europeas**

**Edificio de la Bolsa**

Calle Libreros 2  
46002 Valencia

¿Quién responde cuando tenemos un problema con nuestro viaje organizado? ¿Qué sucede con nuestros derechos cuando compramos algo por Internet? A todas estas cuestiones busca solución la política de defensa del consumidor de la Unión Europea.

La protección del consumidor se ha convertido en una de las principales políticas de la Unión sobre todo con la consecución del mercado interior. Consejo y Parlamento son los encargados de abordar durante 2010 la armonización de la legislación europea y de incrementar los derechos de los ciudadanos a nivel europeo en sus contratos de compra-venta, así como de responder a los nuevos retos que supone la compra en el extranjero o vía Internet.

## AGENDA :

**09.30 Recepción de asistentes**

**10.00 Apertura oficial de la Jornada**

- **Honorable Sra. Dña. Paula Sánchez de León Guardiola**, Consellera de Justicia y Administraciones Públicas y portavoz de Consell.

**10.30 La política de defensa del consumidor**

- El papel de la sociedad civil en el proceso de decisión: **Sr. D. Bernardo Hernández Bataller**, Miembro del Comité Económico y Social Europeo. Grupo III, sección Mercado Único, Producción y Consumo (INT). Secretario General de la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).
- La opinión de las asociaciones de consumidores: **Sr. D. Fernando Móner Romero**, Presidente de AVACU, Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios.
- **Vías de reclamación de los derechos:** **Sr.D. Luis Abellán Tolosa**, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, Consellería de Industria, Comercio e Innovación.

**Moderador: Ilmo. Sr. D. Rafael Ripoll**, secretario autonómico de Relaciones con el Estado y la Unión Europea. Generalitat.

**12.00 Pausa-café**

**12.30 El consumidor como turista**

- El papel de las regiones y la adaptación a la legislación comunitaria en temas de defensa del consumidor **Ilma. Sra. Dña. Silvia Ordiñaga Rigo**, Directora General de Comercio y Consumo de la Consellería de Industria, Comercio e Innovación.
- La opinión de las asociaciones de consumidores: **Sra. Dña. Beatriz Rodríguez Cano**, responsable de los Servicios Jurídicos de TYRIUS, Asociación provincial de Amas de Casa y Consumidores.
- Los canales de comunicación con las Instituciones Europeas: proyecto VoicE. **Sra. Dña. Maribel Gascón Fort**, Presidenta de Euroconsumo Comunidad Valenciana.
- La visión del sector empresarial: **Sr. D. Vicente Lluch Crespo**, Jefe de Servicio de Comercio Interior y Turismo. Cámara de Comercio.

**Moderador: Sra. Dña. Esther Franco Aliaga**, presidenta de la Comisión de Sanidad y consumo de las Cortes Valencianas.

**14.30 Clausura**

