



MINISTERIO  
DE CONSUMO

**CNMC** COMISIÓN NACIONAL DE LOS  
MERCADOS Y LA COMPETENCIA



CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Día Mundial de los Derechos del Consumidor

11 marzo 2020 en Madrid

*Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*

*C/ Barquillo, 5 –Madrid-*

**Organiza:** *Ministerio de Consumo*  
*Consejo de Consumidores y Usuarios*  
*Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*

## 9.00 Acreditación

**9.30 Bienvenida del Presidente de la CNMC, D. José María Marín Quemada**

## 9.45 Inauguración

- D. Rafael Escudero Alday. **Secretario General de Consumo y Juego**

## 10.00 Presente y futuro de la política de protección al consumidor

Intervienen:

- Dña. Bibiana Medialdea García. **Directora General de Consumo**
- D. Carlos Ballugera Gómez. **Presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios**
- D. Francisco Fonseca Morillo. **Director de la Representación de la Comisión Europea en España**

## 11.00 Pausa/Café

**11.30 ¿La actual regulación sobre los Servicios de Atención al Cliente son los necesarios para proteger a los consumidores?**

Ponente:

- D. Eugenio Ribón Seisdedos. **Presidente de la Asociación Española de Derecho en Consumo y Ex Presidente de la Sección de Consumo del Colegio de Abogados de Madrid**



MINISTERIO  
DE CONSUMO

 **CNMC** COMISIÓN NACIONAL DE LOS  
MERCADOS Y LA COMPETENCIA



CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

### **11.45 Guía sobre los beneficios de la competencia para los consumidores: preguntas y respuestas**

Ponente:

- D. Joaquín López Vallés. **Director del Departamento de Promoción de la Competencia de la CNMC**

### **12.00 Mesa redonda: los Servicios de Atención al Cliente como factor de calidad**

Modera: D. Carlos Balmisa García-Serrano. **Director de Control Interno de la CNMC**

Intervienen:

- Dña. Ileana Izverniceanu de la Iglesia. **Consejo de Consumidores y Usuarios**
- D. Jesús Benítez. **Consejo de Consumidores y Usuarios**
- Dña. Alicia Richart. **Directora General de DigitalES**
- D. Daniel Escalona Rodríguez. **Jefe del Servicio de Mediación, reclamaciones y Arbitraje de la Junta de Andalucía**
- Dña. Alejandra de Iturriaga Gandini. **Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC**
- Dña. Saioa Arteaga. **Asesora del Área de Administración Económica del Defensor del Pueblo**

### **13.30 Clausura**

- D. Alberto Garzón Espinosa. **Ministro de Consumo**