

2019 - OTSAILAK 7 FEBRERO  
OSTEGUNA / JUEVES

## INFORMAZIO JARDUNALDIA JORNADA DE INFORMACIÓN



### KONTSUMOA UDALETAN: MERKATARITZA ELEKTRONIKOA ETA BANKU ZERBITZUAK

### CONSUMO EN LOS MUNICIPIOS: COMERCIO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS BANCARIOS



#### Egitaraua Programa

**9:00**

INAUGURAZIO EKITALDIA / **ACTO INAUGURAL**

**D. José Antonio Santano Clavero jn.**

Irungo alkatea / Alcalde de Irun

**D<sup>a</sup> Nora Abete García and.**

Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutuko zuzendaria /  
Directora de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo

**9:15**

MUGAZ GAINDIKO KONTSUMO TRANSAKZIOAK.  
MERKATARITZA ELEKTRONIKOA, ETIKA  
INTERNETEN ETA ERREKLAMAZIOEN EBAZPENA. /  
**TRANSACCIONES DE CONSUMO TRANSFRONTERIZAS.  
COMERCIO ELECTRÓNICO, ÉTICA EN INTERNET  
Y SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.**

**D.<sup>a</sup> Tiziana Tallaro and.**

Confianza Online-ko zuzendariordea /  
Subdirectora de Confianza-online

**10:30** ETENALDIA / **PAUSA CAFÉ**

**11:00**

HIPOTEKA MAILEGUETAN ERREKLAMATZEKO  
DAGOEN GUZTIA / **TODO LO QUE AÚN QUEDA POR  
RECLAMAR EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**

**D. Eugenio Ribón jn.**

Espainiako Kontsumo Elkarteko lehendakaria /  
Presidente de la Asociación Española de Consumo

**12:15**

MAHALINGURUA / **MESA REDONDA**

KONTSUMITZAILEENTZAKO ARRETA UDAL  
BULEGOETAN. PROZEDURAK, ESKARIA  
ETA ESPERIENTZIA. / **LA ATENCIÓN AL  
CONSUMIDOR EN LAS OFICINAS MUNICIPALES.  
PROCEDIMIENTOS, DEMANDA Y EXPERIENCIA.**

**D.<sup>a</sup> Ainhoa Orrantia and.**

Tolosaldea Garatzen Tolosaldeko garapen agentziako  
Kontsumo Arloko arduraduna / Responsable Área de Consumo  
- Agencia desarrollo comarcal Tolosaldea Garatzen

**D.<sup>a</sup> Virginia Bilbao-Goyoaga Martínez and.**

Getxoko Kontsumitzailearen Informaziorako Udal  
Bulegoko arduraduna / Responsable OMIC Getxo

**D.<sup>a</sup> Arantxa Sáenz de Cerain Guevara and.**

Gasteizko Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoko  
arduraduna / Responsable de la OMIC de Vitoria-Gasteiz

MODERATZAILEA / MODERA:

**D. Mikel Zabaleta García jn.**

Irungo Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoko  
arduraduna / Responsable de la OMIC de Irun

**13:45**

AMAIERA EKITALDIA / **CLAUSURA**

**D. Pedro Alegre Arrizabalaga jn.**

Informazioaren Gizarterako, Herritarren Parte Hartzerako eta  
Auzoetarako Arloko ordezkaria / Delegado del Área de Sociedad de  
la Información, Participación Ciudadana y Barrios