

Programa Superior Universitario de Mediador Especialista en Materia de Consumo



Entidad impartidora:





¡Te damos la bienvenida a la **Escuela Internacional de Mediación!**

En la EIM apostamos por la **especialización** de nuestros mediadores/as ofreciéndoles un programa completo de 300h de Mediación Civil, Mercantil y Familiar adaptado a la **ley 5/2012**, que cuenta con las asignaturas generales de acceso al Registro Estatal del Ministerio de Justicia y la mayoría de registros autonómicos (consulte con su asesor/a los requisitos de su CC.AA. o visite la sección de nuestra web de registros), y una especialización de 80h correspondiente a las asignaturas que le otorgarán el título de "**Especialista en materia de Consumo**".

En la presente guía, te presentamos los objetivos, metodología y programa de esta especialización.

Programa

ASIGNATURA 1. MARCO JURÍDICO COMUNITARIO Y ESTATAL EN MATERIA DE CONSUMO (5H. TEÓRICAS)

- 1.- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- 2.- Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.
- 3.- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 4.- La aceptación inevitable por la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 5.- Otras normas importantes.
- 6.- Conceptos básicos.

ASIGNATURA 2. ESTATUTO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (15H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.
- 2.- Las condiciones generales de los contratos y las cláusulas individualmente.
- 3.- La contratación con personas consumidoras y usuarias.
- 4.- Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.
- 5.- La contratación a distancia con consumidores/as.
- 6.- Los contratos de crédito al consumo.
- 7.- La protección de la persona consumidora a través de organismos de derecho público.



ASIGNATURA 3. CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO (15H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Características generales de los conflictos en el ámbito del consumo.
- 2.- Conflictos más frecuentes en materia de consumo.

ASIGNATURA 4. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE CONSUMO (10H. TEÓRICAS/ 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- Sistema de resolución de litigios previo a la transposición de la Directiva. Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 2.- La mediación en el ámbito de consumo.
- 3.- Crisis de la justicia adversarial.
- 4.- El objeto de la mediación en el consumo.
- 5.- Proceso y posición de las partes.
- 6.- Acuerdo y eficacia vinculante.
- 7.- Reclamaciones en materia de consumo transfronterizo.

ASIGNATURA 5. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSUMO (5H. TEÓRICAS)

- 1.- Introducción.
- 2.- Una nueva forma de tutela: las técnicas ODR.
- 3.- La negociación online como paso previo a la mediación electrónica.
- 4.- La Mediación Electrónica. Presupuestos.
- 5.- Mediación Electrónica Íntegra o Parcial.
- 6.- La Mediación Electrónica y la Plataforma ODR de Consumo.



ASIGNATURA 6. SALIDAS PROFESIONALES: CÓMO COMERCIALIZAR ONLINE ESTOS SERVICIOS APLICANDO UNA FILOSOFÍA LOW COST (5H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Definición de los servicios a ofrecer y público objetivo. Salidas profesionales.
- 2.- SEO y SEM. ¿Dónde quiero estar?
- 3.- Claves para optimizar mi presupuesto.
- 4.- Programas de software libre que pueden me ayudarán a crear y controlar mis acciones de marketing.
- 5.- Marca personal. Claves para diferenciarme del resto de mediadores/as.
- 6.- Supuestos y casos prácticos relativos a la comercialización de tus servicios.

Entidad externa acreditada por:



ESCUELA INTERNACIONAL DE MEDIACIÓN



CONTENIDO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Formación teórica: 55h.
Formación práctica/ Memoria: 25h.
Total: 80h.

ASIGNATURA 1. MARCO JURÍDICO COMUNITARIO Y ESTATAL EN MATERIA DE CONSUMO (5H. TEÓRICAS)

- 1.- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- 2.- Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.
- 3.- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 4.- La aceptación inevitable por la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- 5.- Otras normas importantes.
- 6.- Conceptos básicos.

ASIGNATURA 2. ESTATUTO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (15H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.
- 2.- Las condiciones generales de los contratos y las cláusulas individualmente.
- 3.- La contratación con personas consumidoras y usuarias.
- 4.- Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.
- 5.- La contratación a distancia con consumidores/as.
- 6.- Los contratos de crédito al consumo.
- 7.- La protección de la persona consumidora a través de organismos de derecho público.

ASIGNATURA 3. CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO (15H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Características generales de los conflictos en el ámbito del consumo.
- 2.- Conflictos más frecuentes en materia de consumo.

ASIGNATURA 4. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE CONSUMO (10H. TEÓRICAS/ 10H. PRÁCTICAS)

- 1.- Sistema de resolución de litigios previo a la transposición de la Directiva. Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 2.- La mediación en el ámbito de consumo.
- 3.- Crisis de la justicia adversarial.
- 4.- El objeto de la mediación en el consumo.
- 5.- Proceso y posición de las partes.
- 6.- Acuerdo y eficacia vinculante.
- 7.- Reclamaciones en materia de consumo transfronterizo.

ASIGNATURA 5. MEDIACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSUMO (5H. TEÓRICAS)

- 1.- Introducción.
- 2.- Una nueva forma de tutela: las técnicas ODR.
- 3.- La negociación online como paso previo a la mediación electrónica.
- 4.- La Mediación Electrónica. Presupuestos.
- 5.- Mediación Electrónica Íntegra o Parcial.
- 6.- La Mediación Electrónica y la Plataforma ODR de Consumo.

ASIGNATURA 6. SALIDAS PROFESIONALES: CÓMO COMERCIALIZAR ONLINE ESTOS SERVICIOS APLICANDO UNA FILOSOFÍA LOW COST (5H. TEÓRICAS/ 5H. PRÁCTICAS)

- 1.- Definición de los servicios a ofrecer y público objetivo. Salidas profesionales.
- 2.- SEO y SEM. ¿Dónde quiero estar?
- 3.- Claves para optimizar mi presupuesto.
- 4.- Programas de software libre que pueden me ayudarán a crear y controlar mis acciones de marketing.
- 5.- Marca personal. Claves para diferenciarme del resto de mediadores/as.
- 6.- Supuestos y casos prácticos relativos a la comercialización de tus servicios.