



## **TALLER DE FORMACIÓN CONTINUA DEL MEDIADOR: Mediación de conflictos en materia de consumo. 8 h.**

Directores del curso

**D. Ignacio Valderas Monge.**

*Ingeniero en telecomunicaciones, economista y consultor.*

**D. Israel Barroso López.**

*Licenciado en administración de empresas y Auditor.*

### DESCRIPCIÓN

Taller de mediación de conflictos en materia de consumo, de formación teórica y eminentemente práctica, dirigido a letrados con previa formación en técnicas y herramientas de gestión y resolución de conflictos a través de la mediación, que deseen especializarse en el ámbito de la mediación en consumo.

### OBJETIVOS

- Explicar y desarrollar los conocimientos teóricos y prácticos básicos, para conocer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de las reclamaciones de consumo.
- Exponer el marco legal de la mediación y el arbitraje de consumo y su relación con la mediación civil y mercantil.
- Facilitar algunas herramientas teóricas y prácticas para poder conocer el régimen legal de un proceso de mediación o arbitral en el ámbito de consumo.
- Desarrollar y aplicar el procedimiento simplificado por medios electrónicos según RD 980/2013 aplicado a casos de mediación en consumo.

### REQUISITOS:

Para inscribirse en este curso será requisito imprescindible que el alumno cuente con formación general previa y acreditable en técnicas y herramientas de mediación, no siendo suficiente con formación obtenida exclusivamente de jornadas y talleres.

### CONTENIDOS

- Conocimientos básicos de la normativa fundamental de protección de los consumidores para abordar mediaciones de consumo.
- Conocer los principios básicos de la resolución extrajudicial de los conflictos de consumo y, en particular, de la mediación de consumo y del arbitraje de consumo.
- Conocimiento de los supuestos de consumo con mayor conflictividad y cuya resolución extrajudicial puede ser la más adecuada.
- Aplicación práctica de los conocimientos teóricos aprendidos.



ILUSTRE  
COLEGIO DE ABOGADOS  
DE MADRID

- Aplicación práctica del procedimiento simplificado por medios electrónicos a través de plataforma electrónica. Simulación de reclamaciones reales de consumo.

### METODOLOGÍA

Curso presencial con una duración de 8 horas presenciales, de las que 3 de ellas son teóricas y 5 prácticas.

El curso será impartido los días 11 y 12 de noviembre de 2015 en horario de 10.00 h. a 14.00 h, en el Centro de Estudios e investigación del ICAM.

### EVALUACIÓN

El curso cuenta con un sistema de evaluación continua de carácter fundamentalmente práctico en el que se realizarán casos prácticos, role playing y entrenamientos, obteniendo el título que acredita la superación del mismo tan sólo aquellos alumnos que hayan superado con éxito las pruebas indicadas y hayan cumplido con el requisito de asistir, al menos, al 80% de las ponencias.

### PERFIL DE LOS PROFESIONALES A LOS QUE VA DIRIGIDO

Curso dirigido a profesionales del derecho, ya sean colegiados en el ICAM, colegiados en otros colegios de abogados, licenciados en derecho o estudiantes de la licenciatura o grado en derecho.

### PROGRAMA

**Miércoles, 11 de Noviembre de 2015.**

**10:00-11:00** Escenario Actual de la Mediación civil y mercantil y Consumo.

**D. Ignacio Valderas Monge.**

*Ingeniero en telecomunicaciones, economista y consultor. Mediador.*

**11:00-14:00** La protección de los consumidores y usuarios. Reclamaciones de los consumidores. Teoría y Técnicas para afrontar los Casos prácticos de mediación. Resolución extrajudicial de conflictos. La mediación y El arbitraje como herramientas de Resolución Adecuada de Conflictos en el ámbito de Consumo.

**D. Juan Arturo Moreno Cabrera.**

*Licenciado en Derecho. Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado.*



ILUSTRE  
COLEGIO DE ABOGADOS  
DE MADRID

**Jueves, 12 de Noviembre de 2015.**

**10:00-11:00** La adhesión de Empresas sectoriales y Administraciones Públicas a Sistemas Electrónicos de Resolución Avanzada de Litigios según 2013/11/UE

**D. Israel Barroso López.**

*Licenciado en administración de empresas. Auditor de Cuentas y mediador.*

**11:00-14:00** ADR y ODR. Ley 5/2012 y RD 980/2013, aplicado a la mediación de consumo. Procedimiento simplificado por medios electrónicos y mediación electrónica. Foro Mediación. Procedimiento de adhesión. Ventajas. Uso de la plataforma. Casos prácticos de mediación en materia de consumo. Cómo poner una reclamación y su resolución a través de plataforma electrónica.

**D<sup>a</sup> Belén Valderas Monge.**

*Ingeniera Informática y Mediadora.*

#### PROFESORADO

**D. Ignacio Valderas Monge.**

*Ingeniero en telecomunicaciones, economista y consultor. Mediador.*

**D. Israel Barroso López.**

*Licenciado en administración de empresas. Auditor de Cuentas y mediador.*

**D. Juan Arturo Moreno Cabrera.**

*Licenciado en Derecho. Funcionario del CSACE, experto en temas de protección de los consumidores.*

**D<sup>a</sup> Belén Valderas Monge.**

*Ingeniera Informática y Mediadora. Experta en Plataformas en línea para cumplimiento según Parlamento Europeo y Tratado Libre Comercio.*