

El curso va destinado a técnicos y voluntarios de asociaciones, ONGs, instituciones de consumo, trabajadores sociales, y cualquier profesional que quiera mejorar sus técnicas de mediación, así como a todos los consumidores interesados en participar activamente en la resolución de sus problemas de consumo y los de todos los consumidores a través de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos.

¡Sigue a ADICAE en las redes sociales y mantente informado de todo lo que ocurre en consumo!

¡ÚNETE Y ACTÚA!



www.adicae.net



CURSO **ON-LINE**

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN EN CONSUMO

Con diploma acreditativo
Más información en
educacionfinanciera.adicaeonline.es

Impulso y mejora de la eficacia de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos (ADR)



Proyecto: 'Por la mejora y extensión de la resolución alternativa de conflictos en el sector financiero y en los servicios de interés general'.



Con el apoyo de:



ADICAE te ofrece la posibilidad de **mejorar tu formación y ampliar tus conocimientos** sobre los sistemas de reclamación y resolución de conflictos en consumo general y financiero. Con este curso aprenderás las técnicas de mediación necesarias para poder incorporarte a la Red Nacional de Intermediación y Negociación de ADICAE y colaborar con la asociación y con los consumidores en la resolución de los conflictos de consumo.

El curso tratará una amplia gama de contenidos desde cuestiones procedimentales hasta los nuevos requerimientos de la directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que entrará en vigor en 2015. Además aprenderás técnicas de negociación, comunicación en la resolución de conflictos y conocimientos básicos de los derechos de los consumidores.

Para acceder

a los contenidos del curso on-line sólo tienes que entrar en la plataforma on-line de ADICAE: (educacionfinanciera.adicaeonline.es), registrarte y matricularte en el Curso de Técnicas de Mediación en Consumo.



Fases de la formación

Las actividades formativas se desarrollarán en etapas diferenciadas:

CURSO ON-LINE

Podrás disponer de forma ágil de todos los materiales y pruebas necesarios para completar el curso, así como recibir la formación necesaria para poder ejercer de forma cualificada tu papel ante cualquier mecanismo ADR, mejorando por tanto su eficacia y la protección de los usuarios.

Aprende con el **apoyo de un tutor especializado en mediación en consumo** que te ayudará a superar el curso. Podrás consultarle todas tus dudas a través de la plataforma on-line y las responderá en un breve período de tiempo.

REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS DE NIVEL

Al final de cada uno de los bloques se realizará una sencilla prueba en la que valoraremos los conocimientos adquiridos. Acredita que estás capacitado para poder ser mediador en asuntos de consumo.

PASA A LA ACCIÓN

Aquellas personas que superen todas las etapas del curso y obtengan su titulación, se les ofrecerá incorporarse a una **Red Nacional de Intermediación y Negociación de ADICAE** que buscará ampliar los efectos de los contenidos y propuestas del proyecto, al margen de colaborar con la asociación y los consumidores en el corto y medio plazo en la resolución de sus conflictos de consumo en diversas vías.

MEJORARÁS TUS CONOCIMIENTOS EN CONSUMO GENERAL Y FINANCIERO

PODRÁS INFORMAR Y AYUDAR A OTROS CONSUMIDORES A RESOLVER SUS PROBLEMAS DE CONSUMO

APRENDERÁS A ANALIZAR DE FORMA CRÍTICA LA REALIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA