



ПРОФЕСИОНАЛНА
АСОЦИАЦИЯ НА
МЕДИАТОРИТЕ В
БЪЛГАРИЯ



Този семинар е съфинансиран от програмата EISMEA на Европейския
СЪЮЗ

Програма на допълнително обучение по специализирана медиация – решаване на потребителски спорове

съобразена с изискванията на Наредба № 2/15.03.2007 г. за получаване на сертификат за
преминат курс по специализирана медиация

(Обучението ще бъде осъществено чрез онлайн обучителната платформа на ПАМБ и ZOOM)

Темите:

В рамките на обучението ще обсъдим задължителните според Наредба № 2 теми, свързани с
потребителската медиация, като ще поставим и тематични акценти върху:

- Правна рамка и сравнително правен анализ на законодателството на страните членки.
- Видове APC в Европа за разрешаване на потребителски спорове - държавни и частни структури и механизми
- Институции в България за защита на потребителите - КЗП, ЕПЦ, Активни потребители и др. структури
- Платформата на НАИС, ОРС на потребителски спорове, игровизация в медиацията
Особености и предизвикателства пред медиацията при потребителски спорове
- Международна мрежи за сътрудничество по трансгранични спорове- Travel Net, Finnet, EON (енергетика)
- Психологически портрет на съвременния потребител и др.

Обучението е подходящо за медиатори, които желаят да получат допълнителна специализация в тази област, а също така и за всеки, който се занимава в практически план с проблеми, възникващи между търговци и потребители.

Структура на обучението: обучението включва теоретична част, развитие на ключови умения и техники, практика - разиграване на казуси.

Споровете между търговци и потребители са най-многобройните спорове както у нас, така и на територията на единния европейски пазар. Този вид спорове съдържат най-голям потенциал за

разрешаване извън съда и затова предполагат най-близка перспектива за реализация на нашите медиаторски умения.

Ще бъдат разгледани основни документи на ЕС във връзка с APC и OPC при потребителските спорове - Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове (Директива за APC за потребители) и Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за OPC за потребители)

Този семинар е съфинансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на EISMEA. Нито Европейският съюз, нито EISMEA може да носи отговорност за тях.



Co-funded by the
European Union