



Audidores



**Universidad
de Alcalá**

PROGRAMA CURSO DE FORMACION EN

MEDIACIÓN EN CONSUMO

El conflicto de consumo: formas de resolución. Sistemas alternativos de resolución de conflictos de consumo: la mediación y el arbitraje.

Los principios de la mediación. Mediación en asuntos civiles y mercantiles: regulación.

La mediación en consumo: normativa europea y principios fundamentales. El sistema arbitral de consumo. La resolución en línea de conflictos de consumo

Normativa básica de protección de consumidores. Concepto de consumidor y empresario. Derechos de los consumidores. Principios básicos de la contratación con los consumidores. Condiciones Generales de Contratación y cláusulas abusivas.

Las reclamaciones de los consumidores: procedimiento de tramitación en consumo. Supuestos paradigmáticos de conflictos de consumo: contratación a distancia, contratación fuera de establecimiento mercantil, contratación de suministros y servicios, conformidad de productos.