



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  
**30-31 август и 1 септември 2024**

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

### ОБУЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛСКА МЕДИАЦИЯ

	първи ден
1	Правна рамка - Директива и сравнително правен анализ на законодателството на страните членки
2	Видове APC в Европа за разрешаване на потребителски спорове - държавни и частни структури и механизми
3	Институции в България за защита на потребителите - КЗП, ЕПЦ, Активни потребители и др. структури
4	Платформата на НАИС, ОРС на потребителски спорове, игровизация в медиацията
	КАЗУС 1 - ПЛАТФОРМА НАИС
	втори ден
6	Особености и предизвикателства пред медиацията при потребителски спорове
7	Психологически портрет на съвременния потребител
8	Кой е потребител и търговец по европейската нормативна уредба - съдебни механизми за защита

9	ODR платформа
10	Международна мрежи за сътрудничество по трансгранични спорове- Travel Net, Finnet, EON (енергетика)
	КАЗУС 2 - платформа НАИС
	трети ден
11	Практикум+тест
	ТЕСТ
	КАЗУС 3
	КАЗУС 4
	КАЗУС 5
	КАЗУС 6

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