

Corso di formazione dei nuovi conciliatori del Protocollo Netcomm / AA.CC.

Modulo 1 | (1h)

Le ADR e la risoluzione delle controversie con i consumatori. Novità normative.

Procedimenti di mediazione civile e commerciale e negoziazione assistita

ADR La riforma del D.Lgs. 28/10 e le novità introdotte dal DM n. 150 del 31/10/23: brevi cenni sulle novità introdotte. il Decreto del Ministero della Giustizia del 01.08.23, G.U. n. 183 del 07.08.2023.

(Avv.Prof.Marco Marinaro)

Modulo 2 | (1h)

La risoluzione alternativa delle controversie

la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale, breve inquadramento delle principali novità delle normative in materia di ADR e ODR

(Avv.Ovidio Marzaioli)

Modulo 3 | (1h) - Le tecniche di negoziazione

- Tecniche avanzate di interazione comunicativa e risoluzione consensuale delle controversie nelle paritetiche, lo sviluppo delle competenze trasversali del conciliatore.

(Dr.ssa Monica Faggiani)

Modulo 4 (1 h) - La conciliazione NETCOMM

• Tecniche di formulazione della proposta conciliativa nell'ambito delle paritetiche e di redazione dei verbali delle negoziazioni paritetiche.

(Avv. Alessandro Lingotto)

Modulo 5 | (4,30 h) – Il commercio elettronico e la tutela del consumatore: inquadramento, evoluzione della normativa e specificità degli acquisti online, il ruolo del customer care.

I) L'evoluzione del commercio elettronico, dalla direttiva 2000/31/CE al Regolamento dei servizi digitali. Focus: il Codice del consumo e le modifiche della Direttiva Omnibus.

II) Il customer journey e l'acquisto online. Elementi centrali nell'esperienza di acquisto. Il ruolo del Sigillo Netcomm.

III) Dal customer care alle ADR. Il rapporto con il cliente e l'opportunità offerta dalla negoziazione paritetica Netcomm-AACC.

Dai social network alle recensioni, le questioni aperte e la necessità di sensibilizzare aziende e consumatori sui fenomeni del digitale

(Avv. Silvia Elia)