



Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "P. M. Loria"
Decreto Ministeriale 30.09.2005

Via F. Daverio, 7 | 20122 Milano
Tel. +39 02 57968301 Fax +39 02 5511846
ssml.pmloria@umanitaria.it
www.umanitaria.it

BANDO DI CONCORSO PER L'AMMISSIONE AL CORSO PER MASTER DI I LIVELLO IN DIRITTI DEI CONSUMATORI E GIUSTIZIA CONSENSUALE

**I° EDIZIONE
2026**

1 – ISTITUZIONE

La Scuola Superiore per Mediatori Linguistici P.M. LORIA della Società Umanitaria (di seguito SSML) istituisce, in collaborazione con MedItalia (Rete di Imprese private costituita da Organismi di mediazione civile commerciale ed Enti di formazione in materia di mediazione) per il 2026 la prima edizione del Corso per MASTER di I LIVELLO in DIRITTI DEI CONSUMATORI E GIUSTIZIA CONSENSUALE.

2 – CARATTERISTICHE GENERALI DEL MASTER

2.1. Numero minimo e massimo di posti disponibili

Il Master è proposto ad accesso programmato e sarà attivato previo raggiungimento di almeno 20 partecipanti. Il numero massimo di posti disponibili (in presenza e remoto) è stato fissato a 50 unità, fino a esaurimento posti.

2.2. Quota di iscrizione

La quota di iscrizione è pari a euro 4.300,00 a cui andranno aggiunti euro 16,00 di marca da bollo. Per le modalità di pagamento, le agevolazioni economiche e le convenzioni per peculiari categorie di iscritti si veda il punto 4.

3 – DESCRIZIONE DEL CORSO

Il Master in **DIRITTI DEI CONSUMATORI E GIUSTIZIA CONSENSUALE**, autorizzato alla concessione di 60 crediti formativi, risponde alla crescente domanda di professionalità qualificate nei settori dell'energia, dei trasporti, delle telecomunicazioni, del settore bancario-finanziario e del turismo. Il corso di Alta Formazione si colloca in un contesto normativo europeo e nazionale in continua evoluzione, in cui la tutela dei consumatori e l'efficienza degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) rappresentano elementi strategici per garantire equità, trasparenza e sostenibilità nei rapporti contrattuali. L'offerta formativa intende formare profili altamente qualificati che collaborano come consulenti in autorità indipendenti, organismi ADR, studi legali, aziende e associazioni di consumatori; esperti di relazioni con i consumatori in aziende dei settori regolati; responsabili legali e *compliance* in imprese e associazioni; mediatori specializzati nei settori regolati.

Le lezioni frontali con autorevoli docenti accademici e illustri professionisti costituiscono una feconda opportunità per chi desidera diventare protagonista nella difesa e nella promozione dei diritti dei consumatori, attraverso un approccio interdisciplinare e pratico che approfondisce aree



tematiche come la normativa nazionale ed europea a tutela del consumatore; i contratti B2C, le pratiche commerciali scorrette e le clausole vessatorie; il contenzioso, la mediazione e gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (ADR e ODR); la protezione dei dati personali e la digitalizzazione dei mercati.

3.1. A chi è rivolto

Il Master è un percorso formativo universitario dedicato a chi desidera approfondire le tematiche legate alla tutela del consumatore in un contesto normativo in continua evoluzione.

Il corso si rivolge ad appassionati del settore, operatori del diritto, avvocati e praticanti, funzionari pubblici, rappresentanti di associazioni dei consumatori, mediatori civili e commerciali interessati a specializzarsi nella gestione delle controversie, laureati in giurisprudenza, scienze politiche, economia, relazioni internazionali e a chiunque voglia acquisire competenze specialistiche in materia di diritti, obblighi e responsabilità nel rapporto tra consumatori e imprese.

3.2. Modalità di erogazione

Il Master si svolgerà integrando lezioni frontali in modalità duale (presenza e remoto sincrono) con laboratori, testimonianze di esperti e project work, tirocinio presso strutture dedicate che forniscano ai partecipanti strumenti operativi immediatamente spendibili nel mondo professionale.

3.3. Requisiti

Possono accedervi tutti coloro che sono in possesso di una laurea triennale, specialistica, magistrale o del vecchio ordinamento - ante D.M. 509/99 e coloro che conseguissero il titolo prima della prova finale del Master.

Saranno valutate candidature di professionisti e operatori del settore che, non provvisti del titolo citato, siano peraltro riconosciuti di indubbia notorietà e chiara fama.

3.4. Durata e sede dei corsi

Il Master ha durata annuale: inizierà il **25 febbraio 2026** e terminerà nei mesi di febbraio-marzo **2027** con le prove finali.

Le lezioni si svolgeranno in remoto con la seguente cadenza:
Mercoledì-Venerdì dalle ore 17.30-20.30 online

Le ore frontali e workshop si svolgeranno il sabato con la seguente cadenza:



MILANO	ROMA	NAPOLI
18.04.2026	14.03.2026	13.06.2026
18.07.2026	16.05.2026	24.10.2026
23.01.2027	19.09.2026	16.01.2027

3.5 Composizione e articolazione dei corsi

Il Master avrà una durata complessiva di 1.500 ore articolate in:

- didattica frontale: 243 ore
- studio e apprendimento dei corsi: 1000
- preparazione elaborato finale: 85 ore
- tirocinio: 100 ore
- workshop: 72 ore (di cui 45 in presenza e 27 di esercizio)

Crediti Formativi: 60

Al termine del corso e del conseguimento della prova finale entro 30 giorni verrà rilasciato attestato (inviato via e-mail) relativo al master di I livello.

3.6 Tutor

È prevista la figura di un/una tutor che assista gli specializzandi e svolga la funzione di collegamento tra gli stessi, i docenti, eventuali enti partner, oltre che presiedere e consentire le esigenze tecniche di collegamento per le lezioni *in remoto*.

3.7 Staff

Direzione scientifica: Dott.ssa Alessandra Grassi

Direzione e coordinamento didattico: Prof. Daniele Gallo

Responsabile comunicazione e orientamento: Dottoressa Federica Stizza

Comitato Tecnico Scientifico:

Dott. Eugenio Vignali

Avv. Milena Polidoro

Prof. Avv. Francesca Locatelli



3.8 Aree didattiche e Faculty

PROGRAMMA DIDATTICO

Modulo 1 – Quadro generale della tutela dei consumatori

- Evoluzione storica e normativa
- Normativa UE e impatto sul diritto interno
- Codice del consumo e principi generali
- Ruolo delle Autorità indipendenti (AGCM, ARERA, AGCOM, Banca d'Italia)
- Ruolo delle Associazioni dei Consumatori e del Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Modulo 2 – Settore ENERGIA

- Regolazione del mercato (ARERA)
- Obblighi informativi e contrattuali
- Tutela del consumatore vulnerabile
- Reclami e conciliazioni

Modulo 3 – Settore TRASPORTI

- Diritti dei passeggeri (aereo, ferroviario, marittimo)
- Rimborsi, compensazioni e reclami
- ART e funzioni regolatorie
- Giurisprudenza e casi pratici

Modulo 4 – Settore TELECOMUNICAZIONI

- Contratti e disservizi
- AGCOM e ConciliaWeb
- Problematiche ricorrenti: migrazioni, disattivazioni, rimodulazioni unilaterali
- Tutela giurisdizionale

Modulo 5 – Settore BANCARIO E FINANZIARIO

- Trasparenza bancaria e obblighi informativi
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- Pratiche scorrette e prodotti di investimento
- Contenzioso e tutela dei clienti

Modulo 6 – Settore TURISMO

- Contratti turistici, pacchetti e servizi collegati
- Recesso, rimborsi e voucher
- Controversie nei viaggi e soggiorni
- Imprese online e piattaforme digitali



Modulo 7 – Strumenti di Risoluzione delle Controversie

- Mediazione civile e commerciale
- Conciliazione paritetica
- Arbitrato e altri ADR
- ODR e piattaforme digitali

Modulo 8 – Mediazione culturale e diritti dei consumatori

- Definizione, ruolo e competenze del mediatore culturale
- Differenze con la mediazione giuridica
- Ostacoli linguistici e culturali nella tutela dei consumatori stranieri
- Procedure di intervento e collaborazione con istituzioni e associazioni

Modulo 9 – Tecniche di negoziazione e gestione del conflitto

- Fondamenti della negoziazione
- Tecniche distributive e integrative
- Negoziazione assistita e multi-attore
- Comunicazione efficace e gestione delle emozioni
- Psicologia della negoziazione
- Role-play e simulazioni pratiche

FACULTY

Il Master prevede la collaborazione con professori ordinari, associati e ricercatori delle principali aree giuridiche (diritto privato, commerciale, amministrativo, europeo ed economia) ai quali si affiancheranno professionisti di comprovata esperienza nei settori regolati e nella tutela dei consumatori. Saranno inoltre coinvolti Funzionari e dirigenti delle Autorità indipendenti (AGCM, ARERA, AGCOM, ART, Banca d'Italia); avvocati e mediatori civili e commerciali specializzati in ADR, ODR e conciliazione paritetica; rappresentanti delle associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale; manager e responsabili di *compliance* e *customer care* di imprese dei settori regolati; esperti in comunicazione e psicologia della negoziazione, per lo sviluppo delle competenze trasversali; mediatori interculturali e studiosi di scienze sociali, per il modulo dedicato alla mediazione culturale.

4. ACCESSO E CONTRIBUTI

4.1. Chi può fare domanda

L'ammissione al Corso per Master è subordinata al possesso di almeno un Diploma di Laurea Triennale rilasciato in Italia o titolo equipollente. I candidati in possesso di un titolo accademico straniero devono far pervenire i documenti utili in originale per consentirne la verifica (titolo



Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "P. M. Loria"
Decreto Ministeriale 30.09.2005

Via F. Daverio, 7 | 20122 Milano
Tel. +39 02 57968301 Fax +39 02 5511846
ssml.pmloria@umanitaria.it
www.umanitaria.it

corredato di traduzione ufficiale in lingua italiana, con legalizzazione e dichiarazione di valore a cura delle rappresentanze diplomatiche italiane nel Paese in cui il titolo è stato conseguito; quanto sopra al fine del riconoscimento del medesimo per la sola iscrizione al Corso per Master) alla Segreteria, allegando il documento alla Domanda di Iscrizione.

Possono inoltre presentare Domanda di Iscrizione anche coloro che, alla data di scadenza del bando, non abbiano ancora sostenuto l'esame di laurea ma prevedono di essere in possesso di tale titolo accademico entro la conclusione del Corso di Master. In questo caso è necessario che tali candidati specifichino la loro condizione nell'apposito campo del modulo della Domanda di Iscrizione.

4.2. Modalità di iscrizione al Corso

I candidati potranno iscriversi al Corso per Master dal 24 novembre 2025 al 15 gennaio 2026. Per iscriversi i candidati dovranno compilare il Modulo di iscrizione in ogni sua parte e procedere al pagamento della quota di iscrizione.

Intestatario:

Società Umanitaria - Scuola Superiore per Mediatori Linguistici P.M. Loria

IBAN: IT48Y0306901791100000001142

Causale:

N. rata Master I livello in **DIRITTI DEI CONSUMATORI**

Nome e Cognome:

Allegare al Modulo di Iscrizione i seguenti documenti:

- ricevuta di versamento della quota di iscrizione;
- 2 foto formato tessera;
- fotocopia di un documento di identità in corso di validità e del codice fiscale dello studente;
- permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari (costituisce titolo valido anche la ricevuta di richiesta di soggiorno rilasciata in posta; sarà dovere del candidato inviare alla Segreteria copia del documento originale appena ne sarà in possesso).

Far pervenire il Modulo di Iscrizione e tutti gli allegati secondo una delle seguenti modalità:

- consegna a mano presso la Segreteria della SSML;
- invio tramite raccomandata con ricevuta di ritorno alla Segreteria della SSML della Società Umanitaria, via F. Daverio 7, 20122 Milano.

Si ricorda che il MASTER è ad accesso programmato e costituisce titolo preferenziale per l'iscrizione la data di invio del presente modulo e degli allegati richiesti (ricevuta del versamento della quota di iscrizione secondo le modalità previste e marca da bollo). È pertanto possibile anticipare via e-mail la documentazione e, ove lo studente/ssa si avvalga della modalità di anticipo della documentazione via email



all'indirizzo ssml.pmloria@pec.umanitaria.it, sarà considerata quale data di ricezione quella di lettura da parte della Segreteria.

4.3. *Costi, agevolazioni e convenzioni*

Il costo di iscrizione al Master è di euro **4.300**, eccetto per gli studenti che hanno conseguito il titolo o che risultano iscritti presso la **Società Umanitaria SSML P.M. Loria**. Per le suddette categorie il costo è di euro **3.500**. **Il costo è altresì fissato in euro 3.500 anche per iscritti, soci e membri di associazioni dei consumatori, associazioni di categoria, enti di formazione e istituzioni che abbiano stipulato/ intenzione di stipulare una convenzione con gli enti organizzatori**, beneficiando di condizioni agevolate.

I moduli sono fruibili anche singolarmente al costo di **500 euro** ciascuno.

Per chi ha accesso alle convenzioni il costo del singolo modulo è di **350 euro**

Per ciò che attiene alla **deducibilità fiscale delle spese di istruzione** si rimanda alla normativa vigente.

4.4. *Modalità di pagamento:*

☐ **Soluzione Unica**

È possibile versare la quota relativa ai Contributi in un'unica soluzione **entro il 15 gennaio 2026**.

☐ **Quattro rate**

È possibile versare la quota relativa ai Contributi in quattro rate:

	Scadenza
Quota di iscrizione e prima rata € 1.000	Al momento dell'iscrizione
2° rata	Entro il 30 marzo 2026
3° rata	Entro il 30 giugno 2026



4° rata

Entro il 30 settembre 2026

Le quote relative alle rate successive saranno comunicate dal nostro Ufficio Amministrativo in relazione alle eventuali agevolazioni attivate al momento dell'iscrizione.

5 - INFORMATIVA PRIVACY

Si veda il modulo di iscrizione.

6 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente bando si rimanda alla normativa e ai regolamenti vigenti presso la SSML P.M. LORIA della Società Umanitaria.

Milano, 29/11/2025

La Direzione