

Médiation de la consommation - Formations des 7 et 8 octobre 2021

Horaires : 9h-12h30 – 14h-17h30

JOUR 1 - Catherine Lelouch-Kammoun

Les bases du Droit de la consommation et de la médiation de la consommation

Les règles du Droit de la consommation visent à rétablir le déséquilibre entre un consommateur considéré comme dépourvu de connaissances légales et techniques, et un professionnel considéré comme sachant. Le médiateur de la consommation a l'obligation de connaître les règles essentielles de cette branche particulière du Droit.

La formation se place du point de vue du médiateur et est illustrée par des cas pratiques issus de la jurisprudence récente.

Matinée

Introduction : les caractéristiques et les sources du Droit de la consommation

- Le litige relevant de la médiation de la consommation : l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services conclu entre un consommateur et un professionnel

- Les règles applicables à tous les contrats de consommation :

- Les clauses abusives
- Résiliation des contrats tacitement reconductibles
- La garantie légale de conformité
- Les informations précontractuelles

- Obligations spécifiques pour les sites comparateurs en ligne et les plateformes digitales

- Contrats conclus hors établissement et à distance

- Contrats conclus par voie électronique

- Les voies de recours

Après-midi

La réglementation issue de l'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive européenne en droit français s'appliquant à la médiation de la consommation et au médiateur :

- le statut du médiateur,
- la commission de contrôle,
- les exigences de la commission de contrôle,
- les conditions d'exercice du médiateur

JOUR 2 : Danièle Aguanno-Promonet – Georges Potriquet

Processus de traitement d'une médiation de la consommation et Analyse de pratiques

Matinée

A- Le Médiateur de la consommation

- Le respect de ses obligations à l'égard des parties
- Ses moyens pour conduire la médiation
- Sa posture

B- Les étapes du processus de la médiation de la consommation / exemples de cas pratiques

- Saisine du consommateur auprès du médiateur de la consommation
- Acceptation de la mission par le médiateur / Absence de conflit d'intérêt
- Déclaration de la recevabilité/ détermination du niveau de complexité
- Acceptation ou refus du professionnel
- Entrée en médiation si acceptation
- Déroulement de la médiation avec les parties
- Recherche des conditions d'une solution entre les parties
- Proposition du médiateur et suivi

Après-midi

Analyse de pratiques :

L'objectif est d'échanger avec les médiateurs, dans le cadre d'un atelier, sur leur pratique de conduite des médiations tout au long du processus, les difficultés et problématiques rencontrées et les axes d'amélioration, notamment sur l'efficacité de la médiation.

Les participants apporteront leurs questions à partir de cas inspirés des médiations traitées.