

Programme de formation 2020 destiné aux médiateurs de la consommation

**Dates : 15 & 16 octobre 2020
26 & 27 novembre 2020**

Objectif : être capable de mener une médiation de la consommation

Revoir les bases juridiques du Droit contractuel de la consommation à travers les textes fondateurs et les évolutions récentes de la jurisprudence, puis le processus et la pratique de la médiation, au moyen de l'outil mis au point par l'ANM.

Jour 1 -15 octobre ou 26 novembre : Les bases du Droit de la consommation et de la réglementation concernant la médiation de la consommation

Introduction : la superposition des sources du Droit de la consommation

A- 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.

Définition du contrat de consommation, des notions de consommateur et de professionnel à travers la loi et la jurisprudence. La notion de non-professionnel

B- Les règles applicables à tous les contrats de consommation : les clauses abusives, la résiliation des contrats tacitement reconductibles

C- L'obligation d'information : obligations précontractuelles et informations contractuelles ; cas des ventes à distance ou conclues hors établissement.

D- Le droit de rétractation : définition, application et contentieux

E- L'obligation de conformité

F- Les voies de recours : délais, procédure et administration de la preuve

G- La réglementation issue de l'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive européenne sur la médiation de la consommation et le médiateur :

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

Jour 2 – 16 octobre ou 27 novembre : Processus de la médiation de la consommation et cas pratiques

A- Le Médiateur de la consommation

- Modalités de désignation des médiateurs par l'ANM
- Le respect de ses obligations à l'égard des parties et du Médiateur ANM
- Ses moyens pour conduire la médiation
- Sa posture

B- Les huit étapes du processus de la médiation de la consommation

- Saisine du consommateur
- Désignation du médiateur
- 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
- Proposition du médiateur
- Suivi de la proposition

Etude d'un ou plusieurs cas pratiques traités au moyen de l'outil développé par l'ANM

A- Présentation de l'outil

- Son importance : respect des obligations de l'ANM
- Présentation de l'outil ANM Conso

B- Etude de plusieurs cas pratiques aux différentes étapes de la médiation : de la demande à la proposition du médiateur

- Analyse et actions du médiateur, échanges avec les parties
- Activation de l'outil.