

2024

Programme de formation



IEAM

Equipe pédagogique :

Amaury CATRICE et Emilie CARBONNAUX

Tel : 01 42 27 28 83

IEAM

Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation

LES FONDAMENTAUX DU DROIT DE LA CONSOMMATION

Objectifs (professionnels)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mener une médiation de la consommation

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : De favoriser la mobilité professionnelle

Public

Le public concerné est : Dirigeants & cadres d'entreprise, directeurs des ressources humaines et juridiques, avocats, notaires, experts, architectes, syndic de copropriété, gestionnaires d'immeuble, administrateurs & mandataires...

Pré-requis

Les conditions d'accès sont :

- Pré-requis :Connaître la médiation conventionnelle

Durée

Cette formation se déroulera en 4 heures sur 1 jour.

Horaires : 4 heures sur une journée de 9h à 13h

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 100 euros TTC (L'IEAM ne récupère pas la TVA).

Modalités et délais d'accès

L'inscription est réputée acquise lorsque : L'inscription n'est enregistrée que lors du versement de 50% du prix de la formation, accompagné du bulletin dûment complété. Les stagiaires doivent s'inscrire au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : démonstrative. Méthode qui s'appuie sur des exemples concrets mettant en pratique les notions théoriques.

Outils pédagogiques : diaporama

Supports pédagogiques : livret remis au stagiaire d'une dizaine de pages en couleur avec zones d'annotation correspondant au PPT projeté; support documentaire (fascicule des

textes de droit de la consommation cités lors de la formation ; fascicule des décisions de droit de la consommation citées)

Prise en compte du handicap : Si vous êtes en situation de handicap, nous vous remercions de nous contacter afin qu'on puisse nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, à l'adresse mail ieam-paris@wanadoo.fr

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : formation en zoom

Documentation : Le formateur s'appuiera sur des documents disponibles à la lecture pendant la formation et un diaporama diffusé

Compétences des formateurs

La formation sera assurée par Madame Natacha Sauophanor-Brouillaud, agrégée des facultés de droit, professeur à l'université de Paris Nanterre, co-directrice de la Chaire Droit de la consommation de CY Cergy Paris Université. Voir CV joint

Madame Sauphanor-Brouillaud à raison de sa profession dispose des compétences de formateur ; elle est spécialisée en droit de la consommation depuis 1991 et assure des formations pour les médiateurs de la consommation depuis 2016.

Formation ouverte ou à distance FOAD

La formation se tient en partie à distance sur la plateforme Zoom.

Le stagiaire doit disposer d'un ordinateur ou d'une tablette ainsi qu'un réseau internet et une connexion stable pour pouvoir suivre la formation.

En cas de problème technique, contacter ieam-paris@ieam.eu

Contenu

Notions utiles pour résoudre les litiges de la consommation : clauses abusives, garantie de conformité, délivrance, exécution des prestations de service, contenu numérique

1. Actualités sur la médiation de la consommation

- 1.1. Droit interne
- 1.2. Droit français

2. Actualité sur la jurisprudence en droit de la consommation

- 2.1. Litiges sur la notion de consommateur
- 2.2. Litiges sur le prix
- 2.3 Litiges sur le commerce électronique
- 2.3. Litiges sur les garanties
- 2.4 Litiges sur les contrats de prêt
- 2.5. Litiges sur les contrats de prêt en devises
- 2.6 Litiges sur les effets du constat du caractère abusif des clauses

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

Ex :

☑ feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

Ex :

☐ Questions orales ou écrites (QCM...)