

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

FORMATION INITIALE AU DROIT DE LA CONSOMMATION

Objectifs (professionnels)

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

- Identifier le cadre juridique de la médiation de la consommation
- Comprendre les spécificités du droit de la consommation et développer les automatismes liés à cette spécificité
- Repérer les manquements aux obligations d'information incombant aux professionnels
- Identifier les clauses abusives
- Appréhender les règles applicables au commerce électronique.
- Vérifier les droits du consommateur au titre de la garantie légale de conformité.
- 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 :

- Toute personne souhaitant devenir médiateur de la consommation

Prérequis

Les conditions d'accès sont :

- Prérequis : connaître les modes alternatifs de résolution des différents et avoir des notions en droit

Durée

Cette formation se déroulera en 10,5 heures sur 1 jour et demi

Horaires :

- lundi 12 octobre 2026 - 9h00 – 17h30 (présentiel à Paris)
- Jeudi 15 octobre 2026 - 9h00 – 12h30 (visio)

Le déjeuner n'est pas compris

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 600 euros TTC

(L'IEAM ne récupère pas la TVA).

Modalités et délais d'accès

- Remplir le formulaire d'inscription en ligne
- Versement de l'acompte de 50% du prix de la formation
- Inscription 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 décisions de droit de la consommation citées classées par dossier thématique)

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 présentiel puis en distanciel

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

Compétences des formateurs

Natacha Sauphanor-Brouillaud est agrégée des facultés de droit et professeur de droit privé à l'Université Paris Nanterre

Spécialiste de droit de la consommation, elle co-dirige la Chaire droit de la consommation, créée par le professeur Carole Aubert de Vincelles.

Elle est membre élue du Conseil d'administration du Centre européen de la consommation.

Elle est l'auteur principal du traité « Les contrats de consommation – Règles communes », publié en collaboration avec C. Aubert de Vincelles, G. Brunaux, L. Usunier dans la collection LGDJ, traité de droit civil. Après une première édition en 2012, une deuxième édition est parue au mois de décembre 2018.

Rédactrice de nombreuses chroniques de droit de la consommation, elle est co-titulaire du Panorama annuel « Droit de la consommation » au Recueil Dalloz.

Elle est chargée, par la présidente de la première Chambre civile de la Cour de cassation d'organiser, avec le professeur Carole Aubert de Vincelles, les Rencontres du droit de la consommation à la Cour de cassation

- 1ère Rencontre : Jeudi 12 septembre 2024 :

<https://www.courdecassation.fr/agenda-evenementiel/rencontres-du-droit-de-la-consommation-2024>

- 2ème Rencontre : Vendredi 26 septembre 2025

<https://www.courdecassation.fr/agenda-evenementiel/rencontre-du-droit-de-la-consommation-0>

- 3ème Rencontre : Jeudi 1er octobre 2026

My-Kim Yang-Paya

Avocate – Médiatrice

Ancienne membre du Conseil de l'Ordre et du Conseil National des Barreaux

Spécialiste en droit des sociétés

OTI de Sociétés à mission

Mandataire d'artistes

Formation à distance

La formation se tient en partie à distance.

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

Journée 1 :

1. Spécificité du droit de la consommation
 - Comprendre les spécificités par rapport au droit commun des contrats
 - Identifier le professionnel, le consommateur, le non-professionnel
2. Spécificité des sources de la médiation de la consommation
 - Présentation de la source européenne
 - Exposé des généralités
3. Identification des principaux litiges du droit général de la consommation
4. Obligations précontractuelles d'information
 - Comprendre le caractère fondamental des obligations d'information à la charge des professionnels
 - Savoir résoudre les litiges usuels
5. Conditions générales des contrats et clauses abusives
 - Comprendre l'absence de force obligatoire de certaines clauses
 - Savoir résoudre les litiges usuels

6. La garantie légale de conformité

- Comprendre les enjeux de la garantie légale et les droits des acheteurs
- Savoir résoudre les litiges usuels

7. Le commerce électronique

- Comprendre le particularisme des règles protectrices
- Savoir résoudre les litiges usuels

Journée 2 (matin) :

1. Rappel des règles règlementaires d'une médiation de la consommation

- Saisine du médiateur
- Analyse de la recevabilité
- Ouverture de la médiation
- Conduite des échanges
- Elaboration d'une solution
- Fin du processus

2. Echanges de bonnes pratiques

- Mise en pratique
- Exemples concrets

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

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

☑ 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 :

☐ QCM