



LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

THEORIE ET PRATIQUE

FORMATION INITIALE

Vendredi 8 avril de 10h à 18h.

## LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION THEORIE ET PRATIQUE

### OBJECTIF(S)

Connaître les fondamentaux du droit de la consommation et processus de la médiation de la consommation.

**Ce module est destiné uniquement aux personnes qui souhaitent déposer un dossier pour être membre médiateur de l'AME Conso**

### PRÉ-REQUIS

S'engager à s'inscrire en qualité de membre à l'AME CONSO ou à l'AME au titre d'étudiant, médiateur ou partenaire et ne pas être adhérent à un autre centre de médiation ou à une autre association de médiateur de la Consommation.

### PUBLIC

Toute personne intéressée par la médiation et en particulier la médiation de la consommation.

### MODALITÉS PRATIQUES

DURÉE TOTALE 7 H

#### Présentation et pratique

le vendredi 8 avril 2022 de 10h à 13h

#### Théorie

le vendredi 8 avril 2022 de 14h à 18h

### LIEU

Maison du Barreau Salle MONNERVILLE

### INTERVENANTES LE 8 AVRIL 2022 MATIN

**Maître Angela ALBERT**, Avocat à la Cour, Médiateur, Présidente de l'AME (Association des Médiateurs Européens)

&

**Madame Emilie BARDOT**, Assistante de l'AME, Membre Médiateur de l'entité de médiation de la consommation

### INTERVENANTE LE 8 AVRIL 2022 APRES MIDI

**Madame le Professeur Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD**,

Agrégée des Facultés de droit,  
Professeur à l'Université de Versailles  
St-Quentin-en-Yvelines (Paris-Saclay)

### COÛT DE LA FORMATION

200 € HT, soit **240 € TTC**.

### CONTACT ET INSCRIPTIONS

Réponse de votre présence auprès de notre assistante : [administratif@mediationconso-ame.com](mailto:administratif@mediationconso-ame.com)

**au plus tard le 31 mars 2022**

- Participation : 200 € HT, soit **240 € TTC** par chèque à l'ordre de l'AME CONSO.

**FORMATION THEORIQUE :**  
**« Le droit de la consommation »**

Les principes fondamentaux du droit de la consommation dans les secteurs dans lesquels l'AME CONSO est référencée, à savoir :

- Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur
- Transport public de voyageurs, transport de marchandises
- Véhicules
- Produits et services à la personne
- Hôtellerie, restauration
- Immobilier, logement
- Culture, loisirs, sport
- Tourisme, voyage
- Commerce de produits de grande consommation
- Commerce électronique, vente hors magasin
- Bricolage, jardinage, animaux
- Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)
- Services d'assistance et d'intermédiation

**INTERVENANTE :**

**Madame le Professeur Natacha SAUPHANOR-BROUILLAUD,**

Agrégée des Facultés de droit, Professeur à l'Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines (Paris-Saclay)

**FORMATION PRATIQUE :**  
**« La médiation de la consommation »**

- Présentation de l'AME Conso
- Présentation du site internet AME Conso
- Le cadre légal de la médiation de la consommation
- Le processus AME Conso
- Les obligations du professionnel
- Les obligations du médiateur
- La médiation de la consommation en pratique
- Quelques exemples de cas pratiques.

**INTERVENANTES :**

**Maître Angela ALBERT,** Avocat à la Cour, Médiateur, Présidente de l'AME (Association des Médiateurs Européens)

**Madame Emilie BARDOT,** Assistante de l'AME, Membre Médiateur de l'entité de médiation de la consommation