

PROGRAMME DU 4 DÉCEMBRE 2017

14h00 – 16h30

Posture professionnelle du médiateur de la consommation

Jean-Pierre HERVÉ, *Médiateur ENGIE*

Betty CHAPPE, *Médiatrice RATP*

16h30 – 16h45

Débat avec les participants

16h45 – 17h00

Conclusion de la journée

Sophie LASSALLE, *Secrétaire Générale de la Fenamef*

PROGRAMME DU 5 DÉCEMBRE 2017

Intervenante : Carole AUBERT de VINCELLES

Professeur de Droit privé, Agrégée des facultés de Droits, Université de Cergy Pontoise

8h45 – 9h00

Café d'accueil

9h00 – 12h30

- **Présentation générale du droit contractuel de la consommation**
- **Règles générales applicables à tous les contrats de consommation (1^{ère} partie)**

12h30 – 13h30

Déjeuner libre

13h30 – 16h30

- **Règles générales applicables à tous les contrats de consommation (2^{ème} partie)**
- **Règles adaptées au contexte de conclusion du contrat de consommation**
 - **Le contrat conclu par voie électronique**
 - **Le contrat conclu hors établissement**
- **La règle de présentation des contrats**

16h30 – 16h45

Débat avec les participants

16h45 – 17h00

Conclusion

Roger LECONTE, *Président d'Honneur de la Fenamef*

Lieu de la formation

FIAP

30, rue Cabanis

75014 PARIS