

Thème : « Résoudre les litiges de consommation avec la médiation »**Date :** Vendredi 13 mai 2016**Lieu :** . A la Fédération Nationale - 28 Place St Georges75009 PARIS Salle Pernot – Escalier A – 1^{er} étage**Horaires :** 09h à 16h30**Animée par :** Delphine BORNE, Juriste

Objectif : Rappeler les règles de résolution amiable des litiges de consommation au regard du droit de la consommation ; informer les bénévoles en charge de traiter les litiges avec les consommateurs des nouvelles règles relatives à la médiation en France ; transmettre les coordonnées des différents médiateurs existant ; le rôle des associations de consommateurs dans le processus de médiation.

Programme :

- Connaître les règles de base de droit de la consommation pour pouvoir résoudre les litiges (droit de la consommation, information précontractuelle, vente à distance, mise en demeure)
- Les nouvelles règles de médiation (directive européenne et transposition française, médiateurs d'entreprises et médiateurs sectoriels, commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation)
- La saisine des médiateurs (quand, comment, coordonnées)
- Médiation VS justice (avis médiateur, saisine simplifiée)

Profil des participants :

Cette formation s'adresse aux bénévoles et salariés en charge de conseiller et aider les consommateurs dans la résolution des litiges de consommation.

Tarifs :

27€ pour les membres Familles de France – 50€ pour les non membres

A RENVoyer accompagnée de votre règlement (chèque de 27€ ou de 50€)**Avant le vendredi 6 mai 2016 à :**

FAMILLES DE FRANCE - Fédération Nationale

Secrétariat général - 28 Place St Georges 75009 PARIS

ou par mail : accueil@familles-de-france.org ou par fax : 01.45.96.07.88**Thème :** « Résoudre les litiges de consommation avec la médiation »**Date :** Vendredi 13 mai 2016**Nom :****Prénom :****Adresse :**

.....

Tél :**E-mail :****Adhérent de l'association de :****Rappel des conditions de participation aux stages de formation organisés par la Fédération nationale****Inscription :** les frais sont à régler à l'inscription (voir tarif ci-dessus)

Toute inscription doit faire apparaître l'accord de l'Association locale ou de la Fédération départementale dont dépend la personne inscrite. Une inscription ne devient ferme et définitive qu'après réception des droits d'inscription.

Remboursement : Le remboursement des frais de transport est accepté uniquement sur justificatifs originaux et sur la base du billet SNCF, en 2^{ème} classe.**Repas :** Pris en commun, à la charge de la Fédération nationale.