

## 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<sup>ère</sup> partie)**

**12h30 – 13h30**

**Déjeuner libre**

**13h30 – 16h30**

- **Règles générales applicables à tous les contrats de consommation (2<sup>ème</sup> 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*