

# DRA202 - Règlement de litiges en matière de consommation

## Présentation

### Prérequis

- Élèves du certificat de spécialisation Droit de la consommation ;
- Agents commerciaux, franchiseurs, distributeurs ;
- Professionnels en relation avec les consommateurs ;
- Collaborateurs d'avocats et responsables juridiques ;
- Collaborateurs des associations de consommateurs ;

De manière générale, toute personne intéressée par le droit de la consommation.

### Objectifs pédagogiques

- Savoir gérer le contentieux en matière de droit de la consommation.
- Maîtriser l'action de groupe et la mise en place des mesures préventives de cette action.
- Identifier les modes alternatifs de règlement des litiges.

### Compétences

Les enseignements dispensés dans le cadre de cette unité d'enseignement fournissent à l'élève l'ensemble des éléments lui permettant de maîtriser la résolution d'un différend né de la pratique du droit de la consommation. A l'issue de la formation il sera en mesure d'appréhender l'enjeu représenté par la responsabilité contractuelle en matière de consommation, afin de limiter les risques. L'élève sera capable de proposer des modes alternatifs à la juridiction étatique pour la résolution de litiges.

## Programme

### Contenu

#### I. L'action de la DGCCR

- Pouvoirs de la DGCCR
- Sanctions pénales aux infractions au Code de la consommation
- La transaction dans le cadre de la contravention au Code de la consommation

#### II. Autres actions

- Les actions de droit commun
  - Les conditions procédurales
  - Déroulement de la procédure
- L'action individuelle des associations de consommateurs
  - Rôle des associations de défense de consommateurs
  - Procédure
- L'action de groupe dans le cadre des associations de consommateurs
  - Définition du groupe
  - Juridiction compétente
  - Déroulement de la procédure
  - Sanctions et mesures
  - Mesures préventives : programme conformité, contrat produits, suivi des réclamations...

#### III. Modes alternatifs de règlement des litiges

- Identification des entités
  - Dans le cadre de la législation européenne
  - Dans le cadre de la législation française
- Cadre légal de la résolution alternative de litiges (directive n° 2013/11 UE du 21 mai 2013)

Mis à jour le 07-04-2020



**Code : DRA202**

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

**Responsabilité nationale :**  
EPN14 - Droit et immobilier / 1

**Contact national :**

EPN 14 Droit et immobilier

2 rue Conté

75003 Paris

[droit-affaires@cnam.fr](mailto:droit-affaires@cnam.fr)

Clauses de médiation et de conciliation

Arbitrage

## Modalités de validation

- Examen final

## Description des modalités de validation

Le contrôle des connaissances de cette unité d'enseignement est organisé dans le cadre d'un examen final d'une durée de deux heures portant sur un cas pratique.