

# Droit de la consommation pour non-spécialistes

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : DCN - Prix 2024 : 1 530€ HT

Le droit de la consommation fait l'objet de nombreuses réformes pour répondre à un besoin de protection et de sécurité des consommateurs. Ce stage vous aidera à maîtriser les obligations et limites dans la commercialisation de vos produits et services afin de garantir votre image de sérieux et professionnalisme.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître le contexte global du droit de la consommation

Maîtriser les obligations et limites de la commercialisation de vos produits et services

Rappeler les conditions de validité d'un contrat

Identifier les pratiques commerciales illicites et déloyales

Comprendre les différentes pratiques tarifaires.

## TRAVAUX PRATIQUES

Transfert de connaissances, discussions de groupe, cas pratiques.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Le cadre général de la protection des consommateurs

- La qualification de consommateur.
- Les organismes " relais " des consommateurs.
- Le rôle de la DGCCRF.
- Les tendances d'évolution.

*Echanges* : Le contexte global du droit de la consommation.

### 2) Connaître les obligations d'information du professionnel

- Le périmètre de l'obligation d'information et du devoir de renseignement.
- La charge de la preuve relative à la réalisation de ces obligations.
- Les sanctions encourues en cas de non-respect.

*Echanges* : Les différentes pratiques comportant des risques juridiques.

### 3) Comprendre les limites de la commercialisation de produits et de services

- Le démarchage à domicile.
- La vente par correspondance.
- La publicité et la promotion des ventes.

*Jeu de rôle* : Le démarchage à domicile. Débriefing en groupe.

### 4) Optimiser le contrat des parties

- Rappel des conditions de validité d'un contrat.
- La rédaction du devis : contenu et sanctions encourues.
- La commande.
- Les conditions générales de vente.
- Les clauses abusives et les sanctions encourues.

*Exemple* : Exemple de devis.

## PARTICIPANTS

Juristes, professionnels en relation avec les consommateurs, agents commerciaux, concessionnaires, distributeurs, franchisés.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 5) Identifier les pratiques commerciales déloyales

- Les pratiques commerciales réglementées.
- Les pratiques commerciales illicites.
- Les particularités liées à la vente par correspondance.
- Les sanctions encourues.

*Etude de cas : Cas relatif aux pratiques commerciales déloyales.*

### 6) Savoir encadrer ses pratiques tarifaires

- Les promotions et les soldes.
- La garantie des prix.
- La publicité en matière de prix.

*Echanges : Les différentes pratiques tarifaires.*

### 7) Mettre en oeuvre efficacement les garanties dues aux clients consommateurs

- Les différents types de garanties.
- Les conséquences de ces garanties.
- La stratégie à adopter.
- Les effets de la mise en jeu de la responsabilité du professionnel à l'égard du consommateur.

*Mise en situation : Cas conflictuel entre un professionnel et un consommateur.*

## LES DATES

---

Nous contacter