

## ● Droit de la consommation : les fondamentaux

Appréhender le cadre juridique des relations B to C pour sécuriser les ventes aux particuliers

Code  
**12469**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 638 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PROCHAINES SESSIONS

- **PARIS :**  
28-29 mai. 2024
- **A DISTANCE :**  
28-29 mai. 2024
- **PARIS :**  
15-16 oct. 2024
- **A DISTANCE :**  
15-16 oct. 2024
- **PARIS :**  
16-17 déc. 2024
- **A DISTANCE :**  
16-17 déc. 2024

🔗 [Voir toutes les sessions](#)

### PUBLIC

Juristes - Responsables commerciaux - Collaborateurs du service commercial - Médiateurs - Toute personne souhaitant acquérir les fondamentaux en matière de droit de la consommation

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la

## Objectifs pédagogiques

- Cerner les règles de protection du consommateur à chaque étape de la vie du contrat
- Identifier les pratiques commerciales interdites, réglementées et autorisées
- Analyser les règles applicables au contentieux de la consommation

## Programme de la formation

### Cerner les règles de protection du consommateur à chaque étape de la vie du contrat

Comparer les notions de professionnel, consommateur et non-professionnel

- Questions-réponses sur les parties au contrat de consommation
- Définitions selon l'article préliminaire du Code de la consommation
- Panorama de jurisprudences
- Quiz de validation

Distinguer les règles applicables au stade précontractuel

- Brainstorming autour de la Jurisprudence Baldus
- Obligations pesant sur le professionnel (renseignement, loyauté, information et conseil)
- Communication du contrat et information sur le règlement des différends
- Etude de cas en sous-groupes

Décrypter le cadre applicable au contrat conclu entre un professionnel et un consommateur

- Réciprocité de l'engagement, au cas du précochage
- Distinction arrhes et acomptes
- Présentation du contrat
- Mentions obligatoires dans les CGV
- Clauses abusives
- Atelier : jeu pédagogique "Cette clause est-elle abusive ou non ?" ; cas pratique

Expliquer les effets du contrat de consommation

- Interprétation du contrat
- Révision
- Délais de livraison et d'exécution
- Transfert des risques

formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
  - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

- Garanties légales
- Fin du contrat
- Garantie des vices cachés
- Garanties légales de consommation

- Atelier :
- Nuage de mots : quelles sont les conditions d'application des garanties légales ?
- Cas pratiques sur les garanties légales en cas de vente

### Intégrer les règles spéciales propres à certains contrats

- Brainstorming : comment justifier la protection particulière applicable à ce type de contrat ?
- Présentation des définitions des contrats à distance et contrats hors établissement
- Analyse des règles particulières à chaque type de contrats, de l'information pré-contractuelle et des règles sur le démarchage
- Cas pratiques : analyser l'application des règles spéciales dans les cas donnés

Evaluation : QCM final

## Identifier les pratiques commerciales interdites, réglementées et autorisées

### Distinguer la typologie des pratiques

- Brainstorming : qu'est ce que la publicité comparative ?
- Règles applicables à la publicité comparative,
- Pratiques commerciales réglementées
- Pratiques commerciales interdites
- Pratiques commerciales déloyales : trompeuses et agressives, effets de telles pratiques
- Refus de vente, ventes interdites
- Abus de faiblesse
- Quiz de validation des connaissances

### Intégrer les sanctions associées

- Etude de cas : analyser la jurisprudence sélectionnée
- Modulation de la répression en fonction du type de pratique
- Contrôle renforcée et système de listes

- Quiz de validation des connaissances

Cas pratiques : identifier les sanctions encourues en fonction de la pratique considérée

## Analyser les règles applicables au contentieux de la consommation

### Déterminer le cadre procédural

- Etude de cas : analyser la jurisprudence sélectionnée
- Règles de compétence, le cas des contrats transfrontaliers
- Règles de prescription et de preuve
- Médiation de la consommation et action de groupe
- Procédures d'injonction de payer et de règlement des petits litiges
- Quiz : à quelle procédure recourir selon la situation exposée ?

### Examiner le cas particulier des crédits à la consommation

- Quiz : quelles sont les conditions d'application du crédit à la consommation ?
- Présentation des intervenants, de l'information précontractuelle et des sanctions associées



- Conclusion du contrat : offre, droit de rétractation, agrément, formalisme
- Exécution du contrat : incidents de paiement, résiliation
- Cas pratique sur les conditions de validité du crédit à la consommation

## Anticiper le traitement des difficultés financières du consommateur

- Brainstorming : quelles sont les étapes de la procédure et les possibilités de contestations par les créanciers ?
  - Présentation du schéma de la procédure et des étapes
  - Personnes concernées
  - Nature de l'endettement
  - Conditions de recevabilité
  - Plan conventionnel de redressement et du rétablissement personnel avec ou sans liquidation judiciaire
  - QCM sur les écrits du surendettement
- Evaluation : QCM final