

Droit de la consommation pour non-spécialistes



DA-13 2 Jours (14 Heures)

Description

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.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

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

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Connaître le contexte global du droit de la consommation Maîtriser les obligations et limites de la commercialisation de vos produits et services Identifier les pratiques commerciales illicites et déloyales Rappeler les conditions de validité d'un contrat Comprendre les différentes pratiques tarifaires

Programme de la formation

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.