

● Droit de la consommation : les fondamentaux

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

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 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

Code
12469

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
1679 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

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

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre 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

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

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- 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
- 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 de la compétence : 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

Evaluation de la compétence - 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 de la compétence : QCM final

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

... _____

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



Prochaines sessions

PARIS

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

A DISTANCE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

AIX-EN-PROVENCE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

BORDEAUX

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

CHAMBERY

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

GRENOBLE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

LILLE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

LYON

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

MARSEILLE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

MONTPELLIER

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

NANTES

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

NICE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

NIORT

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

PAU

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

RENNES

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

ROUEN

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

STRASBOURG

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

TOULOUSE

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026

TOURS

- 14-15 Oct. 2026
- 15-16 Déc. 2026