

Code
44254

Durée
4 jours + 6 heures

Tarif Inter*
4 750 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

PUBLIC

Directeurs juridiques – Responsables juridiques – Juristes – Contract managers – Avocats

PRÉ-REQUIS

Être impliqué(e) dans la gestion des relations contractuelles B to C

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 est la garantie de la qualité et de l'efficacité du transfert de compétences durant le parcours. En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat «?Lefebvre Dalloz?».

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.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux du droit de la consommation
- Rédiger ses contrats B to C en toute conformité
- Réagir efficacement en cas d'impayés
- Assurer le suivi des litiges après-vente

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.

Droit de la consommation : les fondamentaux (2 jours)

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 : validation de connaissance

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
- 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 pratique : 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 pratique : 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 : 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 : validation des connaissances
- Cas pratique : 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 : 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 : les écrits du surendettement
- Evaluation : QCM final
 Contrat de vente en B to C : information, rédaction, sécurisation (Format Instant learning – 3heures)

Déterminer les obligations générales et particulières de l'entreprise dans le cadre d'une relation contractuelle B to C

- Brainstorming : qu'est-ce qu'un consommateur ? qu'est-ce qu'un professionnel et un non professionnel ?

Distinguer les règles applicables au stade précontractuel

- Obligation générale précontractuelle
- Contenu de l'information
- Modalité de délivrance
- Devoir du professionnel de s'informer
- Sanctions
- Communication du contrat pré-rédigé et des conditions générales
- Information sur le règlement des différends
- Exercice pratique : élaborer la structure de CGV efficaces

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

- Engagements du consommateur et du professionnel
- Présentation du contrat
- Mentions obligatoires et garanties
- Interdiction des clauses d'adhésion
- Clauses abusives
- Jeu pédagogique : cette clause est-elle abusive ou non ?

Intégrer les effets du contrat de consommation

- Interprétation du contrat
- Révision
- Délais de livraison et d'exécution
- Transfert des risques
- Garanties légales
- Fin du contrat
- Cas pratique : les garanties légales en cas de vente

Examiner la typologie des pratiques commerciales en intégrant le risque contentieux

Distinguer la typologie des pratiques et les sanctions associées

- Règles applicables à la publicité comparative
- Pratiques commerciales réglementées
- Pratiques commerciales interdites
- Pratiques commerciales déloyales (trompeuses et agressives)
- Refus de vente, ventes interdites
- Abus de faiblesse
- Sanctions associées
- Quiz : validation des connaissances

Gérer les litiges pouvant survenir avec le consommateur

- Appréciation des risques



- Rôle et fonctionnement de la médiation de la consommation
- Pouvoirs de contrôle et de sanction de l'Administration
- Office du juge
- Procédures d'injonction de payer et de règlement des petits litiges
- Action de groupe à la française
- Check-list : les différentes procédures possibles en cas de litiges
Gestion des litiges après-vente (Format Instant learning - 3 heures)

Décrypter les responsabilités encourues dans le cadre d'une relation B to C

Examiner les obligations légales et les conditions de mise en œuvre de la responsabilité du vendeur

- Articulation entre les dispositions du Code civil, du Code de commerce et du Code de la consommation en matière de vente
- Articulation entre responsabilité contractuelle et obligations légales du vendeur

Adapter les clauses contractuelles afin de prévenir le risque de litige

- Identification des clauses stratégiques
- Conseils rédactionnels

Assurer un suivi efficace de l'exécution du contrat

- Identification des règles propres à l'exécution des contrats
- Anticipation des problèmes de preuve
- Exercice d'application : atelier de négociation et de rédaction de clauses

Organiser sa défense en cas de réclamation

Gérer le litige naissant pour éviter le contentieux

- Instaurer les procédures internes adéquates
- Recours à la résolution amiable des différends (médiation, conciliation)
- Mise en situation : analyse d'un litige naissant pour limiter les risques et augmenter les chances de résolution amiable

Elaborer une stratégie contentieuse adaptée en cas de saisine du Tribunal

- Tribunal compétent
- Exceptions de procédure et d'irrecevabilité, défense au fond
- Action de groupe
- Grandes étapes de la procédure civile et commerciale
- Exercice d'application : préparation d'un dossier contentieux à partir des cas des participants
Recouvrement des impayés (2 jours)



Mettre en œuvre les procédures de prévention des impayés

Prévenir les impayés

- Où se renseigner sur le client avant de contracter ?
- Quels sont les renseignements importants ?
- Incidences du statut du couple marié, pacsé, concubin sur le recouvrement de créances
- Exercice pratique : élaborer un tableau synthétisant la nature des biens engagés en fonction de la nature des dettes contractées par un client marié en communauté légale

Appliquer les garanties contractuelles appropriées

- Clauses contractuelles permettant de se protéger efficacement
- Évolutions depuis la réforme du droit des contrats
- Couverture du risque grâce aux garanties appropriées
- Cas pratique : choisir et mettre en œuvre des garanties face à différentes situations d'impayé

Recouvrer les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses

Recouvrer les impayés à l'amiable

- Entrée en contact et précautions à prendre afin de maintenir le dialogue avec le débiteur, techniques de questionnement
- Ton, termes à employer, intérêt de la mise en demeure
- Procédure de A à Z pour mener la transaction
- Mise en situation : faire face à un débiteur de mauvaise foi ou agressif

Obtenir le paiement devant les tribunaux

- Mission et fonction du juge des contentieux de la protection
- Procédure en référé
- Modification des taux de premier et dernier ressort
- Dispositions relatives à l'exécution de droit des décisions de justice - incidences en cas d'appel ?
- Contenu des nouvelles assignations
- Procédure en injonction de payer
- Modifications de la procédure simplifiée de recouvrement de petites créances
- Saisie sur rémunération, saisie immobilière
- Atelier « Remplir une requête en injonction de payer »

Echanger efficacement avec les commissaires de justice en maîtrisant les voies d'exécution

- Optimisation du recouvrement judiciaire des créances en mettant en place des mesures conservatoires
- Différences entre saisies conservatoires ou saisies exécutoires ? Choix stratégique



- Le contenu et les délais des voies d'exécution les plus courantes
- La saisie sur rémunération
- La saisie immobilière
- Cas pratique : recouvrer des créances face à différentes situations d'impayé et profils de débiteurs
- Check-list : schémas de procédures

Réagir face aux procédures collectives ouvertes au profit des professionnels et des particuliers

Gérer l'ouverture d'une procédure collective contre les professionnels

- Rappel des procédures existantes
- Incidences sur les mesures d'exécution
- Exercice pratique : schéma synthétisant les différentes procédures de surendettement

Gérer le dépôt d'un dossier de surendettement

- Incidences du dépôt d'un dossier de surendettement par un particulier sur les voies d'exécution
- Incidence pour les créanciers d'une décision de rétablissement personnel
- Cas pratique : saisie attribution antérieure à la recevabilité d'un dossier de surendettement

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

...

A DISTANCE, PARIS

- 14 Oct. au 25 Nov. 2026

