



2  
Jours

# Le droit de la consommation - Réglementation et litiges

dans JURIDIQUE - DROIT DES CONTRATS / Réf : JUR-DRCO-10

## Objectifs de la formation

- Améliorer la sécurité juridique dans les relations avec les consommateurs
- Rédiger des documents commerciaux conformes à la réglementation applicable aux ventes entre un professionnel et un consommateur (clauses abusives)
- Décrire la réglementation applicable aux contrats conclus en ligne

## Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

### Jour 1 - Matin

#### 1. Identifier les enjeux et notions fondamentales

- Qu'est-ce que le droit de la consommation ?
- Quels sont les textes applicables ?
- Qu'est-ce qu'un consommateur ?
- Quels sont les acteurs du droit de la consommation ?
- Les droits fondamentaux du consommateur

#### 2. Examiner l'obligation générale d'information

### Jour 1 - Après-midi

#### 3. Elaborer une offre de consommation tout en respectant les dispositions légales

- Le démarchage à domicile et les contrats à distance : délai de rétractation, obligation d'information, etc.
- La publicité et les offres incitatives



## 4. Gérer les litiges avec les consommateurs

- Les modes alternatifs de règlement des conflits
- La protection de la notoriété de l'entreprise sur internet

### Jour 2 - Matin

## 5. Eviter les clauses abusives

- Reconnaître les clauses abusives
- Connaître la sanction applicable aux clauses abusives

## 6. Examiner le financement de l'opération de consommation

### Jour 2 - Après-midi

## 7. Rédiger les conditions générales de vente

- Utilité des CGV
- Comment rédiger ses CGV (les clauses usuelles, les clauses interdites, etc)

## 8. Identifier les spécificités du contrat conclu en ligne

- L'offre commerciale sur internet
- La protection spécifique du cocontractant
- La contractualisation en ligne
- Les délais de rétractations

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



## Public cible

Juristes, commerciaux, avocats

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques :

- Utilisation de méthodes affirmatives permettant aux apprenants de découvrir un nouveau contenu. Afin de faciliter l'apprentissage, le formateur veillera à adopter une structure claire et efficace.
- Le formateur utilisera de nombreux exemples, comparaisons et images afin d'illustrer son propos. Il s'adaptera au nombre d'apprenants mais également à leur capacité d'adaptation.

### Modalités d'évaluation :

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation pourra prendre la forme d'un QCM ou de questions orales.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation.

