DROIT COMMERCIAL, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION

Droit de la consommation : informer le client, contracter et sécuriser ses pratiques

Vendre à un particulier ne suit pas les mêmes règles que vendre à une entreprise. L'information précontractuelle les conditions de rétractation les garanties dues après la vente et la forme des promotions obéissent à des exigences précises que les équipes marketing et commerciales découvrent parfois lors d'un contrôle ou d'une réclamation. Deux jours pour relire ses documents contractuels et ses supports commerciaux sous l'angle du droit de la consommation : identifier les clauses susceptibles d'être jugées abusives ajuster les mentions d'information et préparer la réponse aux réclamations comme aux demandes de l'administration.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 679 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Juristes responsables marketing chargés de clientèle et responsables qualité intervenant sur des offres destinées aux particuliers.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Déterminer si une relation relève du droit de la consommation
- Construire une information précontractuelle complète et lisible
- Repérer les clauses susceptibles d'être qualifiées d'abusives dans ses conditions générales
- Appliquer le droit de rétractation aux ventes à distance et hors établissement
- Traiter une demande relevant des garanties dues après la vente
- Préparer la réponse à une réclamation ou à un contrôle administratif

03 Programme détaillé

M1 Champ d'application et information du client

- Savoir à qui l'on vend et ce que l'on doit dire
- Qualifier le consommateur le non-professionnel et le professionnel
- Lister les informations dues avant l'engagement du client
- Adapter le support d'information selon le canal de vente
- Traiter les mentions de prix et de disponibilité dans les offres
- À retenir : Le professionnel supporte la charge de prouver qu'il a délivré l'information précontractuelle.

M2 Contrat de consommation et clauses abusives

- Écrire un contrat qui résiste à la relecture
- Identifier les déséquilibres significatifs dans les droits et obligations
- Revoir les clauses de résiliation de limitation et de reconduction
- Encadrer la durée l'exécution et les modifications du contrat
- Articuler conditions générales bon de commande et documents publicitaires
- Atelier : Réécriture de trois clauses contestables extraites de conditions générales réelles.

M3 Rétractation garanties et après-vente

- Gérer la vie du contrat après la signature
- Appliquer le droit de rétractation en vente à distance et hors établissement
- Distinguer les garanties légales de la garantie commerciale
- Traiter un défaut de conformité et organiser la remise en état
- Gérer les cas de livraison tardive et d'indisponibilité
- Cas pratique : Traitement d'une demande client portant sur un produit défectueux livré plusieurs mois auparavant.

M4 Pratiques commerciales contrôles et litiges

- Aligner le discours commercial sur le droit
- Repérer les pratiques trompeuses et les pratiques agressives
- Encadrer les promotions les annonces de réduction et les avis en ligne
- Préparer un contrôle administratif et organiser les preuves
- Traiter les réclamations et recourir à la médiation de la consommation
- Mise en situation : Réponse argumentée à une réclamation de client accompagnée d'une menace de signalement.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 679 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr