DROIT COMMERCIAL, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION

E-commerce et m-commerce : contractualiser, informer et sécuriser

Un site marchand accumule les textes au fil des évolutions : conditions générales reprises d'un modèle, mentions d'information disséminées, processus de commande modifié par l'équipe technique sans relecture juridique. Les frictions apparaissent au premier litige sur une rétractation ou sur une commande contestée, quand il faut prouver ce que l'acheteur a réellement accepté. Cette journée relit le parcours d'achat étape par étape et reconstruit les documents contractuels qui l'accompagnent. Elle traite le site comme l'application mobile et intègre les contraintes propres aux places de marché.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 267 € 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 d'entreprise responsables e-commerce chefs de projet digital et avocats accompagnant des sites marchands.

PRÉREQUIS
Pratiquer le droit des contrats ou piloter un site de vente en ligne.

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 :

- Qualifier la relation contractuelle selon le profil de l'acheteur et le canal de vente
- Identifier les informations à délivrer avant la conclusion du contrat
- Sécuriser le processus de commande et la preuve du consentement
- Rédiger et articuler conditions générales de vente et conditions d'utilisation
- Traiter le droit de rétractation les garanties et les litiges de livraison
- Encadrer les relations avec une place de marché et ses vendeurs tiers

03 Programme détaillé

M1 Cadre du contrat conclu à distance

- Savoir quelles règles s'appliquent à quelle vente
- Distinction entre acheteur consommateur et acheteur professionnel
- Obligations d'information précontractuelle et supports admis
- Spécificités du canal mobile et des achats intégrés
- Ventes transfrontalières et loi applicable
- Mentions obligatoires du site et identification du vendeur
- À retenir : Les mêmes obligations d'information s'imposent au site et à l'application quelle que soit la taille de l'écran.

M2 Parcours d'achat et documents contractuels

- Faire coïncider le texte et l'expérience réelle
- Étapes du processus de commande et confirmation de l'engagement
- Preuve du consentement et archivage des commandes
- Rédaction des conditions générales de vente et opposabilité
- Articulation avec les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité
- Prix promotions et frais accessoires affichés
- Atelier : Relecture écran par écran d'un tunnel de commande et liste des corrections à apporter.

M3 Exécution litiges et places de marché

- Traiter ce qui se passe après la commande
- Droit de rétractation exceptions et modalités de remboursement
- Livraison retards et transfert des risques
- Garanties légales et service après vente
- Réclamations avis en ligne et recours à la médiation
- Responsabilités respectives de la place de marché et du vendeur tiers
- Cas pratique : Traitement d'un litige de rétractation sur un produit personnalisé puis rédaction de la réponse client.

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 1 267 € 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