DROIT COMMERCIAL, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION

Relations commerciales B to C : contracter, informer et sécuriser la vente

Vendre à un consommateur impose des contraintes que la vente entre professionnels ignore : information précontractuelle, droit de rétractation, garanties légales, clauses réputées abusives. Des conditions générales recopiées d'un concurrent exposent l'entreprise à une sanction administrative autant qu'à un litige client. Vingt-huit heures à distance pour passer en revue la relation avec le consommateur de bout en bout. Le parcours traite la publicité et les pratiques commerciales, l'information précontractuelle, la rédaction des conditions générales, la rétractation et les garanties, puis le traitement des réclamations et des contrôles.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
4 jours — 28 h	**À distance**	**À partir de 4 750 € 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 commerciaux responsables du service client et dirigeants d'entreprises vendant directement à des consommateurs.

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 :

- Identifier les obligations d'information dues au consommateur
- Qualifier une pratique commerciale trompeuse ou agressive
- Rédiger des conditions générales de vente exemptes de clauses abusives
- Traiter le droit de rétractation et identifier ses exceptions
- Appliquer les garanties légales et articuler les garanties commerciales
- Traiter une réclamation avant qu'elle ne devienne un litige

03 Programme détaillé

M1 Publicité et pratiques commerciales

- Ce que l'on peut dire et promettre
- Identifier les mentions obligatoires d'une communication commerciale
- Qualifier une pratique trompeuse ou agressive
- Encadrer les promotions et les annonces de réduction de prix
- Sécuriser la publication des avis clients et les comparaisons
- Cas pratique : Analyse d'une campagne promotionnelle comportant plusieurs mentions discutables.

M2 L'information précontractuelle
- Informer avant de vendre
- Déterminer les informations à délivrer avant la conclusion
- Adapter l'information au canal de vente utilisé
- Traiter les obligations propres aux contrats conclus à distance
- Conserver la preuve de l'information effectivement délivrée
- Atelier : Construction du parcours d'information d'une vente réalisée en ligne.

M3 Le contrat de consommation
- Rédiger des conditions qui tiennent
- Structurer des conditions générales de vente lisibles
- Repérer et supprimer les clauses réputées abusives
- Encadrer le prix les délais de livraison et le transfert des risques
- Traiter les contrats à exécution successive et leur reconduction
- Atelier : Revue clause par clause de conditions générales apportées par un participant.

M4 Rétractation livraison et garanties
- Gérer l'après-vente sans contentieux
- Appliquer le droit de rétractation et identifier ses exceptions
- Traiter les retards de livraison et les produits non conformes
- Articuler garantie légale de conformité et garantie commerciale
- Organiser le service après-vente et la disponibilité des pièces
- Cas pratique : Traitement d'une demande de remboursement sur un produit livré en retard puis défectueux.

M5 Réclamations litiges et contrôles
- Répondre et se défendre
- Structurer le traitement des réclamations clients
- Rédiger une réponse qui n'aggrave pas la position de l'entreprise
- Recourir à la médiation de la consommation
- Se préparer à un contrôle administratif et à ses suites
- Mise en situation : Réponse écrite à un client mécontent qui menace de saisir une association de consommateurs.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 4 750 € 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