

Proposer ses produits en BtoC et travailler avec les consommateurs sereinement

L'impact de la réforme de Mars 2016

Objectifs



- Informer les consommateurs sur la prestation proposée
- Lutter contre les pratiques interdites et réglementées
- Maîtriser la formation et l'exécution des contrats proposés aux consommateurs
- S'assurer de la pérennité de l'activité économique en connaissant les droits des consommateurs
- Actualiser ses pratiques E-commerciales (en option)



Profil des stagiaires

Dirigeant d'entreprise, assistant juridique expérimenté, assistante de direction...



Moyens pédagogiques

- Apport théorique sur la réglementation
- Approche pratique à l'aide de mises en situation et cas concrets
- Formation dispensée à l'aide d'un support de formation
- Evaluation du niveau des connaissances des stagiaires en début de formation
- Evaluation des acquis des stagiaires en fin de formation



Encadrement de la formation

Formatrice spécialisée en Droit

1 Présentation générale de la réforme du Droit de la consommation

- Qu'est-ce qu'un consommateur?
- Le principe de bonne foi
- Les pratiques commerciales interdites et réglementées
- L'actualisation des droits des consommateurs
- Quelles conséquences pour le B to C après la réforme ?

2 Faire connaître ses produits : marchandise et/ prestation de service

- Quid de l'obligation générale d'information précontractuelle et contrat-types
- Intérêt particulier : quelle valeur donner aux Codes de bonne conduite et aux labels de confiance ?*

3 Maîtriser les conditions de formation et d'exécution d'un contrat

- Rappel des règles générales à la constitution d'un contrat
- L'interdiction des clauses abusives
- La pratique des arrhes et acomptes
- Développer son activité de prestations de services : reconduction des contrats et résiliation
- Assurer la livraison et le transfert de risque du produit
- Garantir la conformité du produit au contrat
- Intérêt particulier : définir les conditions générales du contrat*

4 Les spécificités de certains contrats

- Les contrats d'E-commerce
- Les contrats conclus à distance et/ou hors établissement
- Les contrats conclus à domicile et/ ou sur des foires et salons
- Les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats d'échange
- Intérêt particulier : comment organiser juridiquement sa distribution ?*

Informations pratiques

Durée : 1 jour