

# Droit de la relation B to C et règlementation promotion

## Format :

Présentiel et/ou Distanciel

## Durée :

2 jours / 14 h

## Référence :

COM-DRO-00269

## Type de formation :

Formation qualifiante

## Public :

Toute personne concernée par la promotion des ventes, service marketing, service commercial prérequis.  
Connaissances de base en droit des contrats.

## Personnes en situation de handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?

Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

## Objectifs de développement des compétences :

Savoir mettre en place une action promotionnelle en toute sécurité juridique. Maîtriser l'environnement réglementaire de la relation client B to C.

## Pré-requis :

Connaissances juridique de base en droit des contrats.

## Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

## Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

## Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:

Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

## Moyens techniques et pédagogiques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

## Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.

Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.

Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

## Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

# Programme de la formation

## 1. Le droit de la consommation et la notion de consommateur

- Présentation des objectifs du législateur et définition de la notion de consommateur

## 2. Le contrat de consommation et son environnement

- Professionnel et consommateur ne sont pas les seuls « acteurs », d'autres organismes publics (répression des fraudes) et privés (associations de défense) gravitent autour du contrat

## 3. L'information du consommateur

- Informations techniques

## 4. Informations sur les prix

- Informations sur les signes de qualité

## 5. Langue de l'information

- Les principes posés par la loi Toubon

## 6. Principes et limites de l'information

- Les obligations du professionnel ne se limitent pas à la seule information ; la jurisprudence met à sa charge une obligation de conseil.

## 7. La sanction de l'information

- Sanctions civiles
- Sanctions pénales (tromperies, pratiques commerciales déloyales, pratiques commerciales trompeuses, pratiques commerciales agressives)

## 8. Les pratiques règlementées et interdites : les règles applicables

- La vente avec prime
- Les soldes
- Les promotions
- Les liquidations
- Vente forcée
- La publicité comparative
- Vente subordonnée
- Refus de vente
- Abus de faiblesse
- Loterie publicitaire (jeux et concours)
- La garantie de conformité
- Les arrhes et les acomptes

## 9. Les accidents en magasin

- Principes de la responsabilité civile délictuelle (fait personnel, fait des choses, fait d'autrui, produits défectueux)

## Méthodes

- Apports théoriques.
- Etudes de cas (dont entreprises concernées).



## Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 23/10/2018