

Droit de la consommation pour non-spécialistes

-Référence: **DA-13**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Connaître le contexte global du droit de la consommation
- Maîtriser les obligations et limites de la commercialisation de vos produits et services
- Identifier les pratiques commerciales illicites et déloyales
- Rappeler les conditions de validité d'un contrat
- Comprendre les différentes pratiques tarifaires
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Juristes, professionnels en relation avec les consommateurs, agents commerciaux, concessionnaires, distributeurs, franchisés.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Le cadre général de la protection des consommateurs**
 - La qualification de consommateur.
 - Les organismes " relais " des consommateurs.
 - Le rôle de la DGCCRF.
 - Les tendances d'évolution.
 - Echanges Le contexte global du droit de la consommation.
- **Connaître les obligations d'information du professionnel**
 - Le périmètre de l'obligation d'information et du devoir de renseignement.
 - La charge de la preuve relative à la réalisation de ces obligations.
 - Les sanctions encourues en cas de non-respect.
 - Echanges Les différentes pratiques comportant des risques juridiques.
- **Comprendre les limites de la commercialisation de produits et de services**

- Le démarchage à domicile.
- La vente par correspondance.
- La publicité et la promotion des ventes.
- Jeu de rôle Le démarchage à domicile.
- Débriefing en groupe.
- **Optimiser le contrat des parties**
 - Rappel des conditions de validité d'un contrat.
 - La rédaction du devis : contenu et sanctions encourues.
 - La commande.
 - Les conditions générales de vente.
 - Les clauses abusives et les sanctions encourues.
 - Exemple Exemple de devis.
- **Identifier les pratiques commerciales déloyales**
 - Les pratiques commerciales réglementées.
 - Les pratiques commerciales illicites.
 - Les particularités liées à la vente par correspondance.
 - Les sanctions encourues.
 - Etude de cas Cas relatif aux pratiques commerciales déloyales.
- **Savoir encadrer ses pratiques tarifaires**
 - Les promotions et les soldes.
 - La garantie des prix.
 - La publicité en matière de prix.
 - Echanges Les différentes pratiques tarifaires.
- **Mettre en oeuvre efficacement les garanties dues aux clients consommateurs**
 - Les différents types de garanties.
 - Les conséquences de ces garanties.
 - La stratégie à adopter.
 - Les effets de la mise en jeu de la responsabilité du professionnel à l'égard du consommateur.
 - Mise en situation Cas conflictuel entre un professionnel et un consommateur.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc