



PLAN DE FORMATION CONTRATS & LITIGES

Public visé : Responsable Service Qualité et gestion des litiges clients.

Objectifs : La formation tend à prévenir et résoudre les litiges pouvant opposer un professionnel à un consommateur lors de la formation et de l'exécution du contrat.

Moyens pédagogiques : La formation est dirigée par un juriste. Elle comprend des apports théoriques et des mises en situations pratiques. Sur requête, la formation comporte également un examen détaillé des conditions générales de vente de l'entreprise et une étude/résolution de cas concrets préalablement fournis par le destinataire de la formation. La formation est donc complètement personnalisée et suppose une étude en amont par le conseiller formateur.

Méthodes d'évaluation des acquis : étude des CGV, étude de correspondances clients remis par le gestionnaire litige

Contenu de la formation :

- ➔ *Aspects pratiques : Lecture détaillée des CGV, examen de situations pratiques, rédaction de courriers, gestion amiable des litiges, Transaction, mise en demeure, actions et recours judiciaires*
- ➔ *Aspects théoriques : Les nombreux aspects théoriques de la formation seront systématiquement éclairés au moyen des documents contractuels et litiges de l'entreprise.*

❖ LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR LORS DE LA FORMATION DU CONTRAT

Formation du contrat en général, consentement, vice du consentement.

Notions de consommateur, de professionnel, de droit de la consommation
Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner

Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences

Dégager les principes de la réglementation du démarchage à domicile, son domaine d'application, le mécanisme de la protection, les sanctions

Caractériser et justifier le refus de vente ou de prestations de service au consommateur

.../...

.../...

1/ L'obligation d'information et de conseil

a) selon le droit des contrats en général :

consentement – information sur contenu du contrat

b) au titre du droit de la consommation :

code de la consommation – information précise en langue française – offre à distance – confirmation écrite – étiquetage - affichage du prix = offre définitive

b1) information sur conditions de vente : prix, délais de livraison, conservation...

b2) information sur produit et service : caractéristiques, qualité, labels, qualités essentielles, sécurité, traçabilité

b3) obligation de conseil : modalités de mise en service, risques liés à l'utilisation...

c) l'information par la publicité : obligation de ne pas tromper

c1) fraude du vendeur : délit de tromperie, délit de falsification

c2) publicité :

publicité trompeuse : délit de publicité mensongère

publicité réglementée : publicité comparative

publicité interdite ou limitée

c) des sanctions dissuasives

d1) **au plan civil** : nullité du contrat – action en responsabilité civile

d2) **au plan pénal** : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes – défense de l'ordre public – amendes - prison

2/ les autres obligations du professionnel

a) l'obligation de ne pas forcer le consommateur : consentement = condition de validité

a1) techniques de vente interdites : délit

vente forcée - vente liée ou subordonnée – vente boules de neige = vente à la chaîne

a2) pratiques commerciales réglementées :

démarchage – vente à distance – vente avec prime – loterie publicitaire -

a3) protection des personnes vulnérables : délit d'abus de faiblesse ou d'ignorance

l'obligation de vendre un bien ou de fournir un service

interdiction de refus de vente sauf motif légitime = délit de refus de vente – discrimination

❖ LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR LORS DE L'EXECUTION DU CONTRAT

Obligation de moyens/Obligations de résultats – contrat de vente/contrat d'entreprise

Détecter la présence de clauses abusives dans un contrat et en tirer les conséquences

Délimiter l'étendue de la garantie légale et de la garantie conventionnelle

.../...

.../fin

Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie

Mettre en évidence la responsabilité du distributeur

Mettre en œuvre le droit à la garantie

1/ les clauses des contrats

a) les dispositions légales :

concerne les contrats proposés par les professionnels aux consommateurs (non-professionnels)
– rédaction claire et compréhensible des clauses écrites

b) les clauses abusives :

clauses illicites car déséquilibre important entre les parties au contrat – recommandations de la Commission des Clauses Abusives – interdiction du Conseil d'Etat – rôle du juge – nullité partielle du contrat car clause réputée non écrite – clauses limitatives de responsabilité licites

2/ le contrat de vente

a) les garanties :

vendeur doit délivrer la chose vendue (obligation de délivrance) – obligation de résultat – action en non-conformité

a1) la garantie légale :

garantir la chose contre défauts et vices cachés – prescription de la garantie - action résolutoire : annulation du contrat – action estimatoire : indemnité pour préjudice – présomption de mauvaise foi du vendeur – garantie obligatoire imposée par l'Etat (d'ordre public)

a2) la garantie conventionnelle

garantie supplémentaire offerte ou vendue par le professionnel – dispositions supérieures à celles de la garantie légale

b) l'obligation de sécurité

obligation du vendeur : responsable des dommages causés par utilisation du produit – responsabilité des fabricants pour défauts du produit étendue au vendeur – produit défectueux - délai de prescription – exonération de responsabilité par force majeure et risque de développement