

PLAN DE FORMATION DROIT DE LA CONSOMMATION

Public visé : Toute personne souhaitant acquérir les bases du droit ou parfaire ses connaissances.

Objectifs : identifier les moyens de protection mis à la disposition du consommateur.

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.

Contenu de la formation :

- **DROIT DE LA CONSOMMATION – RELATION PROFESSIONNEL / NON-PROFESSIONNEL**
 - Les clauses abusives : définition, clauses noires, clauses grises, conséquences...
 - La protection du consommateur lors de la formation du contrat : devoir d'information et de conseil, responsabilité pré contractuelle du professionnel, publicité trompeuse, prix et rabais, vente en magasin, vente à distance, démarchage, droit de rétractation, vente à crédit, refus de vente, abus de vulnérabilité...
 - La protection du consommateur lors de l'exécution du contrat : livraison, garantie contractuelle, garantie légale de conformité, garantie des vices cachés...
 - La protection de l'acheteur à crédit