

Droit de la consommation : sécuriser ses relations clients

Durée : 1 jour (7 heures)

Public concerné :

- Chefs d'entreprises et salariés du bâtiment, chargés d'affaires.

Effectif :

- 12 participants au maximum.

Prérequis :

- Français : lu, écrit, parlé

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Formation animée par un avocat spécialisé en droit économique
- Formation présentielle participative associant aspects théoriques et exercices pratiques (échanges, retours d'expérience, exemples concrets, quiz)
- Salle de formation équipée (vidéo projecteur, paperboard)
- Lien de téléchargement du support de formation remis à chaque participant.

Moyens de suivi de l'exécution de l'action de formation et d'appréciation des résultats :

- Signature de feuilles d'émergence contresignées par le formateur
- Autoévaluation des acquis et de la qualité de la formation renseignée par le stagiaire à l'issue de l'action
- Formation sanctionnée par la remise d'une attestation de formation.

Le + de la formation :

Des réponses claires et immédiatement applicables aux questions et problématiques particulières de chaque entreprise.

Objectifs :

- Sensibiliser au cadre légal de la relation BtoC (consommateurs) et BtoB (professionnels) dans les activités du bâtiment
- Connaître les dispositions en vigueur en matière de protection du consommateur
- Connaître les obligations légales du professionnel du bâtiment
- Identifier les bonnes pratiques et les mettre en œuvre dans ses documents contractuels : devis, factures et conditions générales de vente.

Contenu pédagogique :

■ Les acteurs de la relation commerciale :

- Le consommateur
- Le professionnel
- Le non-professionnel.

■ La protection du consommateur au stade de l'établissement de la relation commerciale :

- L'obligation générale d'information précontractuelle
- Le contrôle de la sollicitation
- Le contrôle du processus de contractualisation.

■ La protection du consommateur au stade du développement de la relation commerciale :

1. Les obligations légales du professionnel :
 - la livraison
 - la qualité des produits / services
 - le transfert des risques
 - le SAV
 - les garanties.
2. Les clauses obligatoires à intégrer : rappels concernant l'établissement des devis/factures, articles utiles à intégrer aux conditions générales et particulières de vente.
3. Les clauses abusives.
4. Les modes de règlement des litiges.

■ L'encadrement de la relation commerciale entre Professionnels :

- La loyauté des relations commerciales
- La nécessité de contractualiser la relation commerciale
- L'interdiction de certaines pratiques commerciales.