

Droit de la consommation Gestion des conflits commerciaux et de la relation client

Durée : 2 jours

✚ **Objectif** : Approcher et approfondir la dimension juridique du risque, anticiper et gérer les conflits. Maîtriser les mécanismes fondamentaux des responsabilités civiles et pénales.

✚ **Module 1 : Protection du consommateur : institutions et surendettement**

Les associations

Le code de la consommation

Loi Neiertz du 31 décembre 1989 et loi du 8 février 1995, loi Borloo sur la faillite personnelle

Procédure de traitement du surendettement

✚ **Module 2 : Protection du consommateur : contrat de vente**

Obligation d'information, de renseignement de ne pas tromper

Vice du consentement et Dol

Loyauté et bonne foi

Clauses abusives dans le contrat de vente

Refus de vente

Réglementation du démarchage à domicile et téléphone

Protection de l'acheteur à crédit : consommation et immobilier

Responsabilité et obligations du distributeur

Gestion juridique des conflits.

Applications commerce électronique

✚ **Méthodologie**

Concepts didactiques : études de cas réels, mise en situation, jeux

✚ **Pédagogiques**

Analyse de documents juridiques

Comment faire face aux risques : Prévision, principe de précaution, analyse et solutions.

✚ **Public concerné** : Dirigeants, Directeur de magasin, Chef de Rayon, Vendeur, Agence de publicité, Vendeur, Commerçant, Centre d'appel, Responsable de SAV.

✚ **Pré-requis** : niveau bac.

✚ **Formateur** : Séminaire assuré par un formateur juriste spécialisé et ancien avocat.

✚ **Formule Pack** : *Stage pouvant être complété par une étude spécifique à la problématique de l'entreprise*