

# ANALYSE DES REGLES DE DROIT PAR RAPPORT A LA VENTE ET LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'objectif de cette analyse est de montrer **que vous mesurez l'importance des mesures prises pour protéger vos clients.**

Que vous **connaissez et respectez** les principes fondamentaux de la **réglementation commerciale** en vue d'**informer** et de **protéger** vos clients ainsi que de **respecter la liberté de vos clients.**

Il ne s'agit pas de faire un cours à l'écrit, mais bien d'**observer**, de vous **renseigner** (tuteurs, responsable, site Internet...) et d'**analyser les procédures de votre entreprise** (aussi bien en termes de réglementation légale qu'en termes de politique d'entreprise).

Vous devez analyser 4 grands sujets :

- **Les obligations de mon entreprise en termes d'information pour nos clients.**
- **La protection de la liberté de nos clients.**
- **La garantie de la sécurité de nos clients.**
- **L'importance et le rôle des associations de consommateurs.**

*Je vous propose ci-dessous un plan, afin de vous aider à structurer votre réflexion.*

## A- Les obligations d'information de mon entreprise vis-à-vis de notre clientèle.

### 1 - L'obligation d'informer :

- Sur la nature du produit ou service vendu
- Sur les conditions d'utilisation du produit ou service vendu
- Sur les conditions de vente du produit ou service

Vous devez dans cette partie énumérer et expliquer les règles d'information produit ou service que votre entreprise doit respecter (2 situations vous permettent de veiller au respect de ces règles : lors des mises en place, réassorts, merchandising, et lors de la vente, dans votre argumentation).

Vous devez également énumérer les outils, documents ou autre... que vous avez à votre disposition pour garantir l'information à vos clients.

### 2- L'obligation de ne pas tromper

- La publicité mensongère

Expliquez Rapidement le principe de la publicité mensongère ou trompeuse et que doit respecter votre entreprise pour ne pas tromper votre clientèle. (Par rapport aux offres promotionnelles, soldes, catalogue, condition de vente etc.....).

## **B - Les obligations de mon entreprise pour protéger la sécurité du consommateur**

Qui protège la sécurité du consommateur ?

- Le code de la consommation
- La DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes).
- Mon entreprise elle-même, par la mise en place d'un service clientèle et /ou consommateurs
- Les associations de consommateurs (A développer dans le paragraphe suivant).

Expliquez de façon synthétique les principales missions de ces 4 acteurs, afin de protéger la sécurité du consommateur.

Pour cette partie, vous devez faire des recherches sur les sites Internet spécifiques et poser des questions en entreprise sur les missions du service clientèle (dans ce cadre).