PROGRAMME DE FORMATION

Droit de la vente à distance et du e-commerce : CGV, rétractation, information du consommateur

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0516	V2026-004	3 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
7 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	6 modules 13 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :
- - identifier les règles applicables à la vente à distance et au commerce électronique envers les consommateurs
- - vérifier les informations précontractuelles et les mentions légales d'un site marchand
- - rédiger ou contrôler des conditions générales de vente adaptées à son activité
- - organiser un processus de commande conforme et gérer la livraison
- - appliquer le droit de rétractation, ses exceptions et les règles de remboursement
- - informer le consommateur sur les garanties légales et la médiation de la consommation

L'essentiel de la formation

Public visé

E-commerçants, commerçants, juristes juniors et créateurs d'entreprise vendant ou projetant de vendre à distance

Prérequis

- Aucune connaissance juridique préalable requise
- Aucun prérequis technique
- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion Internet
- Disposer d'une adresse électronique

Modalités et déroulement

Formation à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus, exercices et quiz, en entrées et sorties permanentes. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sous forme de contenus en ligne
- Exemples commentés et études de cas
- Exercices d'application
- Quiz d'autoévaluation à la fin de chaque module
- Accompagnement pédagogique à distance

Répartition du temps de formation : **19 %** théorique · **40 %** pratique · **41 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Accès individuel à la plateforme de formation WILL FORMATION
- Supports de cours consultables en ligne
- Exercices et quiz en ligne
- Accompagnement pédagogique à distance

Modalités d'évaluation

- Positionnement initial (questionnaire ou entretien)
- Évaluations formatives : quiz et exercices au fil des modules
- Évaluation finale des acquis

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : **handicap@will-formation.com**

Tarif de la formation

Prix : **490 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 13 leçons — durée totale 7 h.

01 Cadre juridique de la vente à distance

1. Sources : Code de la consommation, Code civil, loi pour la confiance dans l'économie numérique
2. Notions : contrat à distance, consommateur, professionnel

02 Information du consommateur et mentions obligatoires

1. Informations précontractuelles
2. Mentions légales du site marchand

03 Conditions générales de vente

1. Contenu des conditions générales de vente
2. Acceptation et opposabilité

04 Commande et livraison

1. Étapes de la commande et confirmation du contrat
2. Livraison et transfert des risques

05 Droit de rétractation

1. Délai et point de départ
2. Exceptions au droit de rétractation
3. Retour des biens et remboursement

06 Garanties légales et règlement des litiges

1. Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés
2. Médiation de la consommation