bpifrance CRÉATION *LES WEBINAIRES*

DG CCRF

CRÉER SA BOUTIQUE EN LIGNE

CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT DE SE LANCER



VIRGILE DUFLO
Juriste
BPIFRANCE



ALICE CHONIK
DGCCRF



VALÉRIE ROQUES
Dirigeante
LES COGITEURS



RAPHAËL CHAUVELOT - RATTIER
DGCCRF

RDV 19 NOVEMBRE 2026 À 11H

Au sommaire

Les bons réflexes pour vendre en toute conformité !

01. Séduire sans tromper

02. Vendre sans piéger

03. Fidéliser sans décevoir

04. Témoignage inspirant

05. Questions / Réponses

RETROUVEZ LE **REPLAY** ET LE **SUPPORT**
DE PRÉSENTATION DE CE WEBINAIRE SUR
BPIFRANCE-CRÉATION.FR/WEBINAIRES

LES WEBINAIRES BPIFRANCE CRÉATION

01.

Séduire sans tromper



INFORMER sur le produit ou le service

- Caractéristiques essentielles : description, usage et performances
- Composition, origine et qualité
- Avertissements de sécurité
- Délais de livraison ou d'exécution

- Prix TTC
  - Librement fixé (sauf prix réglementés)
  - Affichage obligatoire
  - Frais inclus si obligatoire
- Garanties légales :
  - Existence
  - Durée, modalités
- Coordonnées du professionnel et du Médiateur de la consommation

Pratiques déloyales : qu'est-ce que c'est ?

Deux critères

- Non-respect des usages professionnels
- Altération du comportement économique

LES PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

Elles peuvent induire le consommateur en erreur ou altérer sa liberté de choix.

PAR ACTION

Présenter quelque chose de faux.
⚠ Une information vraie peut être trompeuse (ex : présentation trompeuse)

PAR OMISSION

Cacher / omettre une information substantielle

PRATIQUES TROMPEUSES

INDUIRE EN ERREUR

Informations fausses ou susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

Exemples :

- Savon présenté comme « naturel » alors que sa fabrication ne le permet pas.
- Allégation « Made in France » trompeuse.
- Produits présentés comme identiques alors que leur composition diffère (ex. Nutella).

Articles L.121-2 à L.121-4 du code de la conso.

PRATIQUES AGRESSIVES

EXERCER UNE PRESSION

Sollicitations répétées ou contraintes physiques ou morales portant atteinte à la liberté de choix.

Exemples :

- Sollicitations répétées et insistantes.
- Pressions physiques ou morales.
- Entrave à l'exercice des droits du consommateur.

Articles L.121-6 à L.121-7 du code de la conso.

Illustration : l'origine des produits







Si le professionnel met en avant l'origine française ou locale des produits proposés à la vente, il doit pouvoir le justifier.

Le « made in France » s'apprécie au regard des critères douaniers de l'origine non préférentielle.
Ex : Le produit n'est pas français parce que votre fournisseur est français

Une pratique trompeuse ne passe pas nécessairement par l'emploi explicite des termes « Made in France ». Drapeau français, couleurs bleu-blanc-rouge, carte de France, coq, mais aussi expressions telles que « entreprise française », « marque française », « French design » ou « création française » peuvent contribuer, lorsqu'elles sont associées entre elles, à donner au consommateur l'impression que le produit lui-même est fabriqué en France.

Information sur le prix et promotions

La réduction de prix doit être **réelle** et **justifiable** :

- la réduction doit être basée sur un prix de référence = sur le prix le plus bas pratiqué sur les 30 jours précédant la reduction ;
- le produit doit avoir été proposé à la vente auparavant ;
- Exception : offres réservées à certains clients (ex. carte de fidélité).

Différences entre les soldes et les autres promotions :

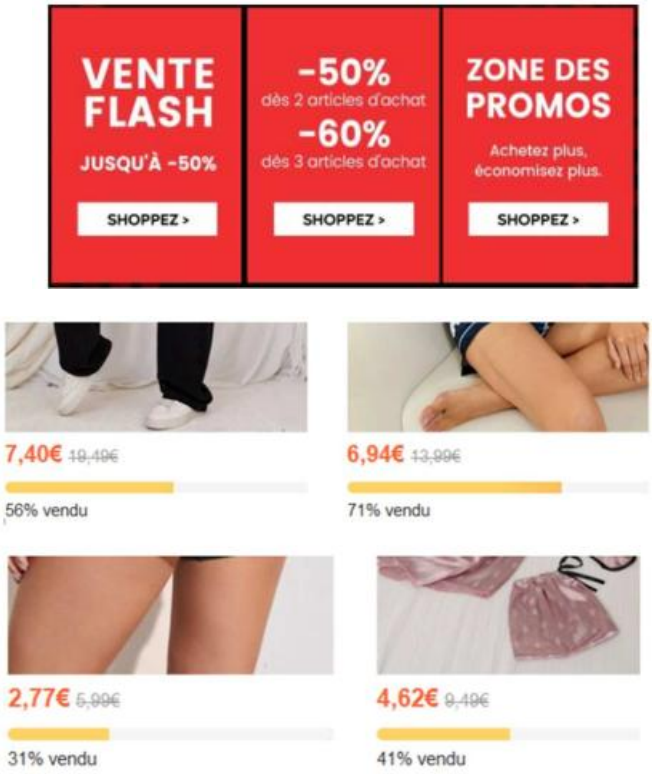
	Soldes (encadrées)	Promotions (libres)
Période	Dates fixées au niveau national	Toute l'année
Durée	2 fois par an, 4 semaines chacune	Libre, au choix du commerçant
Réapprovisionnement	Interdit	Autorisé
Revente à perte	Autorisée	Interdite en principe

Article L.112-1-1 du code de la conso.

Illustration : Le cas de SHEIN

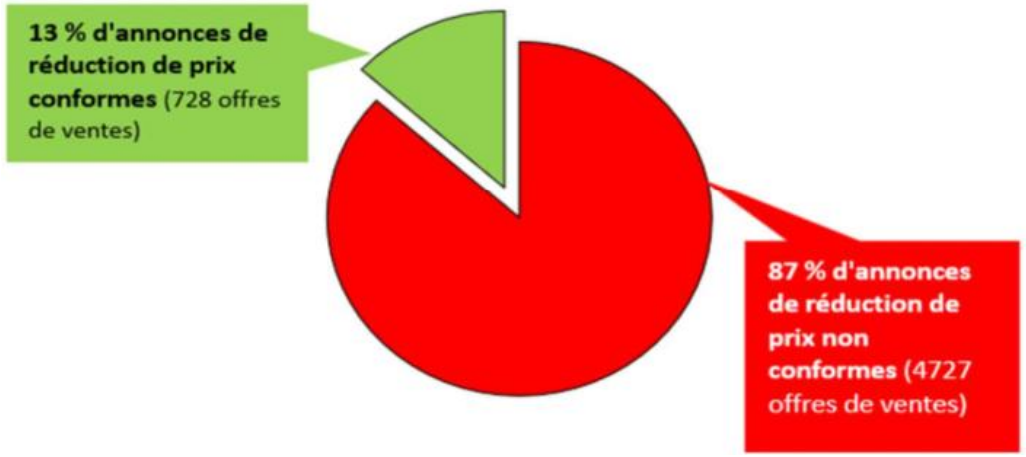
Constats de profusion de prix barrés et de promotions permanentes qui donnent ainsi au consommateur l'impression de réaliser de très bonnes affaires.



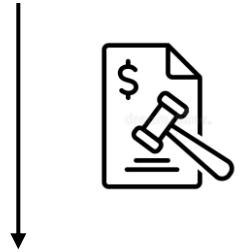


Or, 57 % des annonces vérifiées par le SNE de la DGCCRF n'offraient aucune baisse de prix, 19 % une baisse moins importante qu'annoncée et 11 % étaient en réalité des augmentations de prix.

Des prix de référence quasi systématiquement non conformes au L.112-1-1



- PCT sur le caractère promotionnel du prix caractérisée
- Absence de justification des allégations environnementales présentes sur son site internet



AMENDE :
40 MILLIONS €

QUIZ !



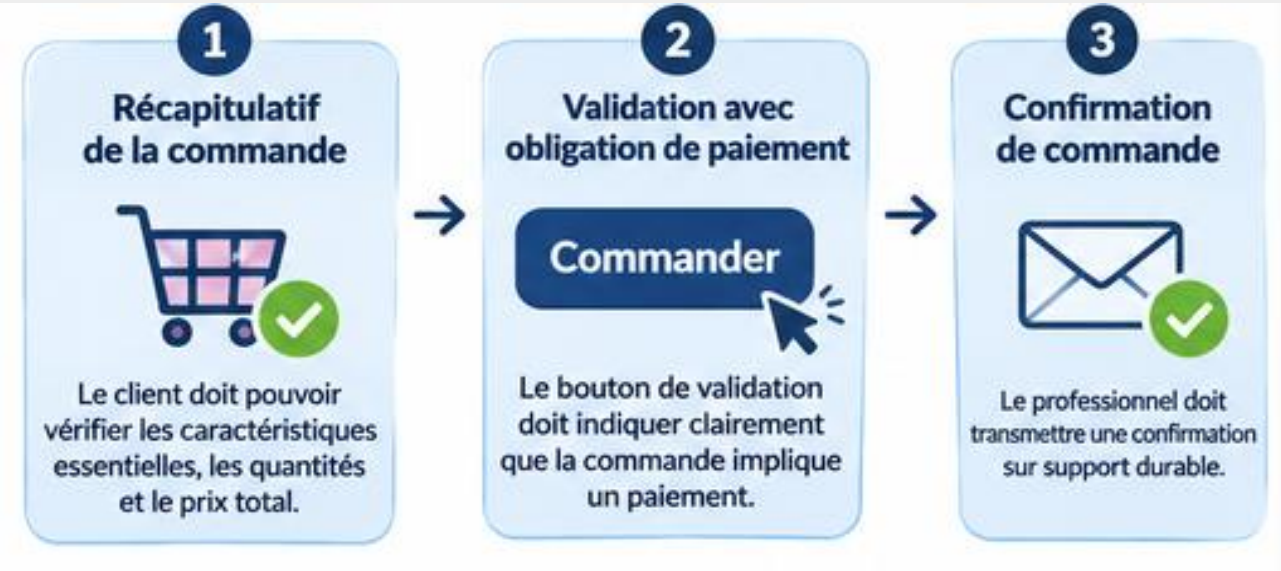
LES WEBINAIRES BPIFRANCE CRÉATION

02.

Vendre sans piéger



La vente à distance



Les informations précontractuelles complémentaires en cas de VAD

- Les conditions, délais et modalités du droit de rétractation
- Le formulaire type de rétractation
- Les éventuels frais de retour
- Les cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas
- Les frais éventuels en cas d'exécution anticipée d'une prestation de service

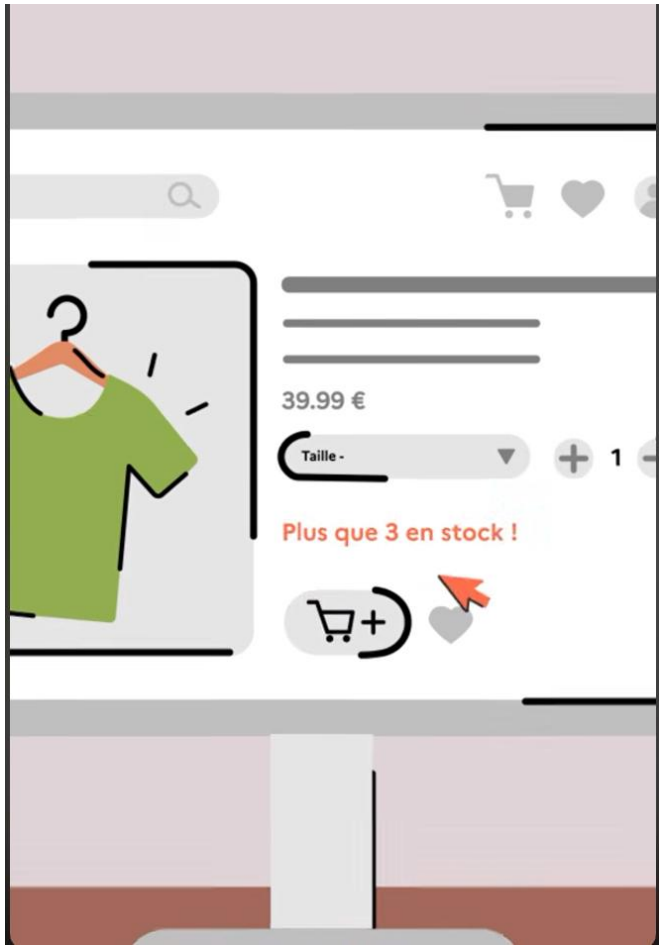
Article L.221-5 du code de la conso.

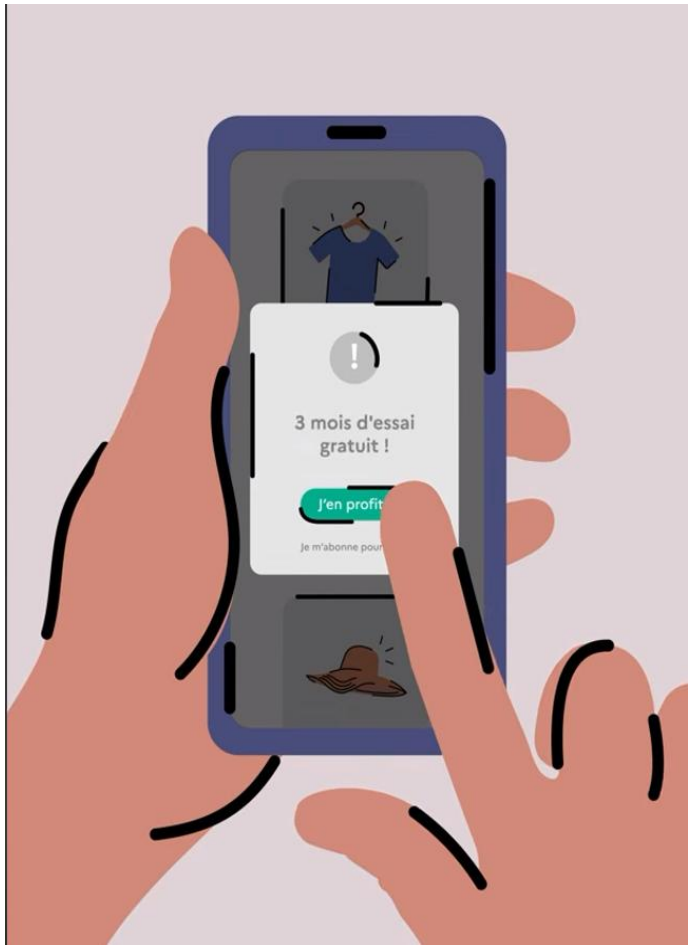
Point de vigilance : les Dark patterns

Interfaces qui trompent ou manipulent le client pour servir le vendeur.
Toutes ne sont pas illégales, mais beaucoup le sont.

Pratique	Pourquoi c'est un piège
Faux compte à rebours	Il repart à zéro à chaque visite, fausse urgence
« Déjà 90 % vendus »	Indication inventée sur le stock ou les ventes
Cases précochées	Option payante ajoutée sans l'accord du client

Illustrations de Dark patterns





Point de vigilance : les clauses abusives

- **Rédaction claire** des conditions générales (de vente, d'utilisation, de services…)
  - ➢ En cas de doute, l'interprétation bénéficie au client.

Type de clause	Effets	Exemples
Liste noire (12)	Interdite, réputée non écrite	• Modifier unilatéralement le prix • Supprimer le droit à réparation du client
Liste grise (10)	Présumée abusive, à justifier	• Déséquilibre significatif au détriment du client • Résiliation du contrat soumise à des modalités plus rigoureuses pour le consommateur

≠ **Clauses illicites** : clauses contraires à une règle de droit (ex. clauses supprimant le droit à garantie légale, application du droit étranger…)

Articles L.212-1 et s. et R.212-1 et s. du code de la conso.

Livrer ce qui a été promis !

Produit conforme au contrat
Sinon, délit de tromperie

Note de prestation
Remettre une note avant paiement pour un service > 25 euros

+

Bonne quantité
Quantité sur l'emballage = Quantité vendue

Sécurité
Produits et services conformes à la réglementation sur la sécurité

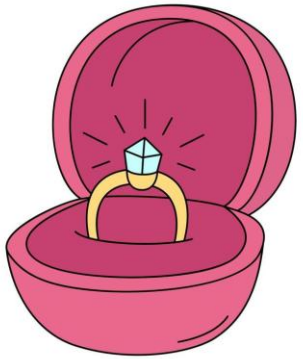


QUIZ !



03.

Fidéliser sans décevoir



Le droit de rétractation

14 JOURS FRANCS

Champ d'application

Achat à distance ou hors établissement ⟶ droit de rétractation

- Achat classique en magasin ⟶ pas de droit général de rétractation

Calendrier

- Bien : à partir de sa réception
- Service : à partir de la conclusion du contrat

Principales exceptions

- Bien personnalisé
- Produit périssable
- Bien d'hygiène descellé
- Services à date ou périodicité déterminée, etc.

Article L.221-18 du code de la conso.

14 JOURS FRANCS

Que se passe-t-il quand le consommateur se rétracte ?

1. Le consommateur informe le professionnel de sa décision.
2. Le contrat est annulé.
3. Le consommateur retourne le produit lorsque cela est nécessaire.
4. Le professionnel rembourse le consommateur dans le délai applicable.

Conséquences

- Le remboursement intervient en principe dans les 14 jours suivant la rétractation.
- Les modalités de retour et les frais éventuels doivent avoir été clairement communiqués au préalable.

Les garanties légales et commerciales

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE	GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES	GARANTIES COMMERCIALES
Articles L.217-3 et s. du code de la conso.	*Articles 1641 et s. du code civil*	*Articles L.217-21 et s. du code de la conso.*

	Garantie légale de conformité	Garantie légale des vices cachés	Garanties commerciales
Application ?	Obligatoire	Obligatoire	Facultative
Durée	2 ans	2 ans	Durée variable prévue dans le contrat
Point de départ du délai	À compter de la vente du bien	À compter de la découverte du vice caché	
Champ d'application	Défaut de conformité	Défaut caché	Dispositions contractuelles
	Pas nécessaire de prouver qu'il existait lors de l'achat	Prouver l'existence du vice caché !	
Conséquences	Réparation ou remboursement	Remboursement si restitution ou réduction du prix	Dispositions contractuelles

Le service après-vente

Le S.A.V. désigne l'ensemble des prestations proposées par un professionnel en lien avec un bien vendu, après son achat.

*Il concerne les services qui ne relèvent **ni** de la garantie légale **ni** d'une garantie commerciale.*

- Facultatif
- Mis en place par le professionnel
- Peut être payant
- Fait l'objet d'un contrat + exemplaire remis au consommateur

1. Obligation d'information préalable

- *Existence du SAV*
- *Modalités pour en bénéficier*
- *Frais à prévoir*

2. Obligation de fourniture d'un contrat détaillant le SAV

- *Mention de l'origine de la panne, de la nature des interventions et des pièces remplacées*
- *Communication sur support écrit ou durable au consommateur*

3. Restitution du bien en bon état

- *Indemnisation si détérioration du bien imputable au réparateur*
- *Indemnisation ou nouvelle intervention si mauvaise réparation ou diagnostic erroné*

Article L.217-17 du code de la conso.

QUIZ !



04.

Un témoignage inspirant

Témoignage de Valérie ROQUES



c! les cogiteurs

Fabriqué avec cœur en France

Nos magazines sont imprimés dans le Grand-Est et conditionnés par un ESAT (établissement employant des personnes en situation de handicap). Chaque kit soutient l'emploi local et l'inclusion sociale. C'est notre fierté !

La science pour TOUS les enfants

Nos contenus sont spécialement adaptés aux enfants dyslexiques grâce à une mise en page inclusive unique sur le marché. Parce-que chaque enfant mérite de s'émerveiller !

Conçu avec des pros de l'éducation

Chaque expérience est élaborée avec des enseignants formés à la pédagogie Montessori et des scientifiques. Nos kits respectent les programmes scolaires tout en allant plus loin pour nourrir la curiosité naturelle des enfants.

Tout le nécessaire, rien à acheter

Contrairement aux autres kits, nous fournissons le VRAI matériel scientifique : films polarisants, colorants alimentaires, pipettes graduées, produits chimiques sûrs… Pas besoin de courir les magasins !

Créez votre Pass Créa

MON PASS CRÉA



Mon Pass Créa, qu'est-ce que c'est ?

Mon Pass Créa, c'est la boîte à outils qui va vous aider à construire votre projet de création d'entreprise avec ...

En savoir plus →

Mon projet en 10 étapes

Un parcours en 10 étapes qui vous guide pas-à-pas.

Mes actualités et évènements

Restez en veille et retrouvez les dernières actualités et articles d'experts.

Mon coffre fort

Déposez et stockez dans un environnement sécurisé tous vos documents.

Mon pitch deck

Pitchez comme un pro grâce à notre guide méthodologique.

Mon business plan en ligne

Avec notre outil de business plan, élaborez un dossier solide de présentation.

Mon accompagnement

Des professionnels de l'accompagnement à la création d'entreprise.

Mes tutos pour préparer ma création

42 tutos vidéos sont à votre disposition pour vous coacher et vous guider.

Mon parcours

Grâce à "Mon Parcours", renseignez votre parcours entrepreneurial et partagez-le.

LES WEBINAIRES BPIFRANCE CRÉATION

QUESTIONS/RÉPONSES

LES WEBINAIRES BPIFRANCE CRÉATION

Sources et liens utiles

Fiches pratiques et FAQ de la DGCCRF:

- L'information sur les prix
- E-commerce : les règles entre professionnels et consommateurs
- Allégations environnementales : ce qu'il faut retenir
- Pratiques commerciales déloyales
- Pratiques commerciales trompeuses : les clés pour les reconnaître et s'en prémunir
- Le service après-vente
- Les garanties légales : de conformité et contre les vices cachés
- Garanties et clauses abusives : tout ce que vous devez savoir pour les soldes
- Le Fabriqué en France : les règles essentielles à connaître
- DGDDI : Information sur le Made in France

bpifrance CRÉATION

MERCI

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR

BPIFRANCE-CREATION.FR