

FICHE PÉDAGOGIQUE DE LA SÉQUENCE PROTÉGER LE CONSOMMATEUR

Module 2 : La consommation quels choix pour les ménages ?

Question traitée : Comment protéger le consommateur dans son acte d'achat ?

Classe : Seconde

Effectif : Classe entière

Durée

6 heures.

Situation dans la progression

Second semestre ou avant le 2^{ème} PFMP.

Séquence précédente : Comment évoluent les modes de consommation ?

Prérequis

Le cadre juridique et la formalisation des relations - Les contrats (le contrat de vente) caractéristiques.

Problématique : Par quels dispositifs le droit protège-t-il le consommateur lors de son acte d'achat ?

Objectifs :

- **Stratégique :**
 - Protéger le consommateur dans son acte d'achat : Pourquoi et dans quel cadre légal ?
- **Opérationnels :**
 - Analyse de situations liées aux problématiques d'asymétrie d'information dans les actes d'achat ou d'utilisation de service.
 - Explicitation des enjeux de la protection des données et la nécessité d'un encadrement par le droit (jeu sérieux, UFC que choisir).
 - Élaboration d'une carte heuristique.

Capacité et notions

Repérer les droits et les obligations du vendeur et du consommateur.

Présenter les enjeux de la protection des données personnelles.

Asymétrie d'information - Consommateur – Contrat de vente - Principes de la protection des données personnelles – CNIL.

Liens avec les autres disciplines

Famille des métiers de la Relation client : Le contrat de vente (partie Exécution de la vente), le e-commerce (activité 2 : suivi des ventes).

Bac pro GA : Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques (partie gestion administrative interne).

Bac pro transport : Le contrat de transport (partie organisation des opérations de transport).

Bac Métiers de la sécurité : la vidéo protection.

Activités élèves modalités supports utilisés

Activités élèves	Modalités de travail	Supports utilisés
Mission 1 : Repérer les droits et les obligations du vendeur et de l'acheteur		
Activité 1 Identifier les obligations du vendeur et de l'acheteur		
Étape 1 : les élèves doivent identifier les raisons pour lesquelles le consommateur a besoin d'être accompagné et protégé dans son acte d'achat (loi de la consommation)	Travail en binôme	Dossier élève, article de loi, vidéoprojecteur
Étape 2 : les élèves repèrent les conditions de formation du contrat de vente	Travail en binôme	Dossier élève, diaporama, PC
Étape 3 : les élèves effectuent une synthèse du devoir d'information du vendeur	Travail en binôme	Dossier élève
Étape 4 : les élèves découvrent un acteur institutionnel (la DGCCRF)	Travail en binôme	Dossier élève, vidéo Carte mentale, infographie
Mission 2 : Comprendre les enjeux de la protection des données personnelles		
Activité 1 : Découvrir un risque lié aux données personnelles		
Les élèves doivent donner leur avis sur une vidéo qui présente un risque majeur pour les données personnelles.	Travail en binôme	Dossier élève, vidéo
Activité 2 : Rendre compte des enjeux des données personnelles		
Étape 1 : les élèves doivent comparer les avantages et les inconvénients de l'utilisation des données personnelles pour le consommateur et les entreprises.	Travail individuel	Dossier élève, vidéo, infographies
Étape 2 : les élèves identifient les acteurs dans la protection des données (DGCCRF, CNIL, association de consommateurs) ainsi que le RGPD.	Travail en binôme/ équipe	Dossier élève, vidéo, carte heuristique
Étape 3 : l'élève évalue ses connaissances sur les données personnelles.	Travail individuel	Quiz en ligne, PC, vidéo
Étape 4 : mutualisation carte mentale	Travail collectif	Carte mentale papier ou informatisée
Mission 3 : challenge d'éloquence		
Activité : Être un consom'acteur		
L'élève est placé en position de citoyen consommateur lors d'un jeu sérieux sur le thème des données personnelles	Travail individuel	Dossier élève, PC

Réponse à la question

L'accélération des technologies numériques et les changements des modes de consommation ont été à l'origine d'une adaptation du droit dans l'encadrement de l'acte d'achat afin de protéger le consommateur (droit de la consommation, autorités indépendantes de défense du consommateur ou de régulation des données personnelles) face au professionnel qui dispose d'un avantage sur le consommateur. Ce dernier doit aussi être vigilant lors de sollicitations visant à livrer des informations personnelles le concernant.

Évaluation/réinvestissement envisagé

Évaluation formative au fil de la séquence et/ou Application PIX (module4) - Protection et sécurité - Protéger les données personnelles et la vie privée

Proposition d'évaluation : Élaboration d'une charte de bonnes pratiques sur les données personnelles avec affichage et choix de la meilleure production (évaluation du travail des groupes en transdisciplinarité avec les professeurs de français et EMC).