

VOIE PROFESSIONNELLE

CAP

2^{DE}

1^{RE}

T^{LE}

Économie - droit

MODULE 2 : LA CONSOMMATION QUELS CHOIX POUR LES MÉNAGES ?

Question 3 -comment protéger le consommateur dans son acte d'achat ?

Contexte général

Avec le développement des objets connectés (montres, enceintes intelligentes, drones de loisirs, compteurs électriques communicants, véhicules, etc.), vous vous intéressez en particulier à une montre connectée pour vos activités sportives et vos loisirs. L'offre est importante sur les sites marchands ou en magasins spécialisés. Vous optez pour une montre sur un site marchand.

1. Vous voulez limiter les risques liés à votre achat. Pour cela, vous prenez le temps de vérifier les informations que vous pouvez exiger du vendeur. En effet, correctement renseigné, vous pourrez prendre une décision éclairée et vous engager en toute connaissance de cause.
2. À la suite de précédents achats, vous avez été « pollué » par des spam, cookies etc. provenant d'autres annonceurs. Pour cet achat, vous êtes plus attentif sur la collecte de vos données personnelles.

Avant de commencer, je fais le point sur ce que je sais !

Réactivation des prérequis sur les contrats (ex : définition du contrat ; les 3 types de contrat, les éléments ou rubriques d'un contrat, la convention de stage, droits et obligations des parties).

Mission 1 : repérer les droits et les obligations du vendeur et du consommateur

Activité 1 - Identifier les droits et les obligations du vendeur et du consommateur

Comment limiter les risques lors de l'achat de la montre connectée ?

Quelle que soit sa forme, le contrat de vente est régi par des règles de droit que le vendeur professionnel et l'acheteur doivent connaître. Les modalités de vente sont souvent présentées dans les conditions générales de vente qui permettent au consommateur d'apprécier objectivement l'offre du vendeur. Par nature, le professionnel dispose d'informations que l'acheteur n'a pas forcément. Par conséquent, le droit cherche à rétablir une certaine égalité entre les deux parties.

1. Repérer le texte juridique qui régit les relations entre le professionnel et le consommateur.
 - Travail individuel.
 - Document 1 et fiche ressources à consulter.
2. Identifier la définition du professionnel et du consommateur au sens de la loi.
 - Travail individuel.
 - Document 1 à consulter.
 - Document 1 à étudier : souligner les mots clés.
3. Formuler des arguments en faveur de la protection du consommateur dans son acte d'achat face au professionnel.
 - Travail en binôme avec présentation orale éventuelle.
 - Documents 2 et 3 à étudier : souligner les mots clés.
 - Annexe 1 à compléter.
4. Relever les conditions de formation du contrat de vente.
 - Travail en binôme.
 - Diaporama sur PC à consulter : <https://urlz.fr/a2Da>.
 - Annexe 2 à compléter.



5. Effectuer la synthèse du devoir d'information du vendeur.
 - Travail en binôme.
 - Document 3 à consulter.
 - Annexe 3 à renseigner.

Vous apprenez qu'en France, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression de fraudes (DGCCRF) a pour mission particulière la protection économique des consommateurs. C'est un organe de contrôle qui dépend du Ministère de l'Économie et des Finances. Des lycéens ont réalisé un film sur leur rencontre avec l'une des responsables. Vous décidez de le visionner à l'adresse suivante : <https://urlz.fr/a2tb>

Retrouvez éducol sur





6. Relever les missions de la DGCCRF en rapport avec les consommateurs
 - Travail en binôme.
 - Vidéo, document 1, fiche ressources à consulter.
 - Annexe 1 à compléter.
7. Remplir une partie de la carte mentale
 - Travail collectif.
 - Annexe 4 à compléter à partir des notions vues précédemment.

Document 1 : Le professionnel, le consommateur

Le professionnel

Article préliminaire du Code de la consommation :

«Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel»

Le consommateur

Article préliminaire du Code de la consommation :

«Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole»

Document 2 : Un cadre juridique dans la protection du consommateur : Pourquoi ?

Le consommateur se trouve généralement confronté à des contrats rédigés par le professionnel et dans lesquels la négociation est impossible. C'est pourquoi il est nécessaire de l'informer. Selon l'article L. 111-1 du code de la consommation, « tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service ».

Les professionnels rédigent parfois leurs contrats en des termes qui restreignent leurs obligations ou accroissent celles de leurs clients. La loi protège les consommateurs contre ces clauses abusives, en leur permettant de retrouver les droits qu'elles visaient à supprimer ou à limiter.

Document 3 : Droits et obligations du vendeur

Le contrat de vente : droits et obligations pour les parties

Les consommateurs et professionnels sont principalement concernés par les contrats de vente et les contrats de prestation de services. Leurs relations sont encadrées par le droit de la consommation avant, pendant et après le contrat qui les lie afin de garantir une protection maximale au consommateur.

Avant et lors de la signature du contrat

Le consommateur doit être informé de manière lisible et compréhensible par le professionnel. Il doit lui communiquer les caractères essentiels des produits ou prestations, leurs prix, ainsi que les délais de livraison ou d'exécution s'il y en a.

3. Le professionnel doit également préciser certaines informations le concernant (identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, activités, etc.) :

- a. Son nom ou sa dénomination sociale.
- b. L'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique.
- c. Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat.
- d. Les modalités prévues pour le traitement des réclamations.
- e. L'existence et les modalités d'exercice de garanties (légalles et/ou commerciales).
- f. La durée du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, ou les conditions de résiliation du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat de contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction.

1. Les prix des produits ou services disponibles à la vente, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, doivent être lisibles et compréhensibles, donc visibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises.

2. Le professionnel a l'obligation d'informer précontractuelle du consommateur. Il doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander.

Source : www.economie.gouv.fr/dgccrf

Document 4 : La protection économique des consommateurs

La DGCCRF veille à assurer la qualité que les consommateurs sont en droit d'attendre d'un produit – alimentaire ou non-alimentaire – ou d'un service (règles d'étiquetage, de composition et de dénomination des marchandises, contrôle des falsifications et tromperies).

Elle recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse...) et vérifie la bonne application des règles de publicité des prix.

D'autres moyens sont mis en œuvre pour renforcer la protection économique des consommateurs : la concertation (notamment au sein du Conseil national de la consommation), l'information sur Internet, les publications de la DGCCRF, l'accueil du public dans les directions territoriales.

Il entre également dans les compétences de la DGCCRF d'exercer un rôle de veille sur les prix lorsque ceux-ci connaissent ou sont susceptibles de connaître des variations inhabituelles, du fait de décisions des pouvoirs publics ou d'événements qui peuvent avoir des répercussions sur les prix (mise en place d'observatoires de suivi des prix)

Source : www.economie.gouv.fr/dgccrf/La-DGCCRF/Missions

Annexe 1 : Pourquoi protéger l'acheteur ?

La recherche de l'équilibre contractuel	
Argument 1 :	Argument 2 :
.....
.....
.....

Annexe 2 : Les conditions de formation d'un contrat de vente et ses effets

Conditions de formation d'un contrat de vente (Diapo 7)	Le formalisme et effet du contrat (Diapos 8)	Obligations du vendeur (Diapos 11,16)	Obligation de l'acheteur (Diapo 17)
.....
.....
.....		
.....		

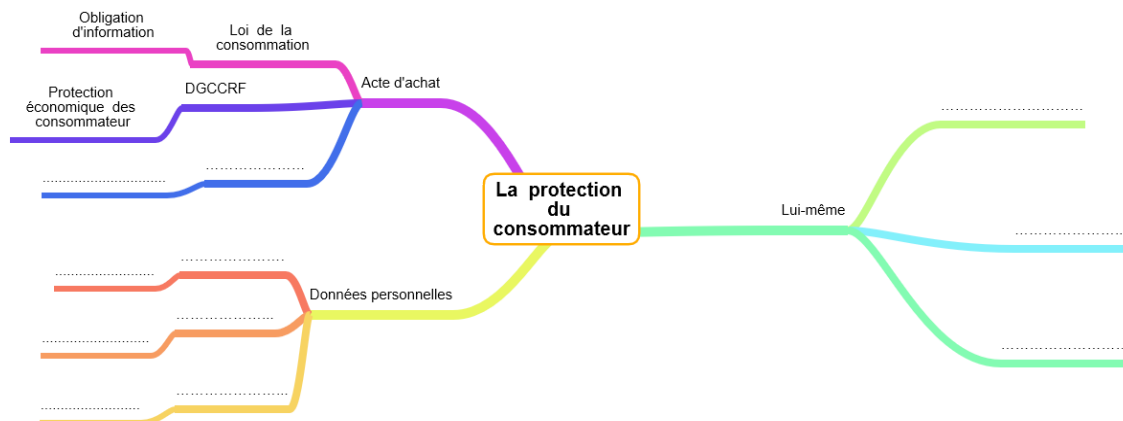
Annexe 3 : Synthèse de l'obligation d'information du vendeur

a).....	b).....
c).....	d).....
e).....	f).....

Retrouvez éducol sur



Annexe 4 : Carte heuristique de synthèse



Mission 2 : comprendre les enjeux de la protection des données personnelles

Lors de votre achat, vous souhaitez limiter les risques liés à l'utilisation des données personnelles. Vous décidez de mener une enquête sur la manière de se protéger contre l'utilisation abusive des données personnelles notamment collectées sur Internet.

Activité 1 - Découvrir un risque lié aux données personnelles

Pour protéger vos données personnelles en tant que consommateur, vous devez adopter rapidement les *bons réflexes et les outils adaptés* pour sécuriser vos pratiques, notamment sur Internet.

À ce titre, vous visionnez un film sur les données personnelles (<https://youtu.be/tghXsgwMTQg>). Vous décidez d'en extraire l'essentiel.



1. Relever quelques informations « sensibles » récupérées sur la consommatrice
 - Travail en binôme.
 - Vidéo.
 - Annexe 1 à compléter.
2. Identifier le danger auquel sont exposées nos données personnelles
 - Travail en binôme.
 - Vidéo à visionner.
 - Annexe 1 à compléter.

Retrouvez éducol sur



3. Formuler une critique sur la consommatrice
 - Travail en binôme.
 - Vidéo.
 - Annexe 1 à compléter.
4. Relever le règlement qui encadre les données personnelles
 - Travail en binôme.
 - Vidéo.
 - Document 1, fiche ressources à consulter.
 - Annexe 1 à compléter.
5. Rechercher sur internet les missions d'une association de défense des consommateurs à titre d'exemple « UFC que Choisir »
 - Travail en binôme.
 - Vidéo, PC ou portable, document 2 à consulter.
 - Annexe 1 à compléter.
6. Remplir une partie de la carte mentale liée à cette activité
 - Travail collectif.
 - Annexe 2 à compléter.

Document 1 : Comment sont encadrées les données personnelles ?

LA RGPD : un cadre législatif européen récent sur la protection des données personnelles



La nouvelle loi européenne sur la protection des données, de quoi s'agit-il pour vous?

Le 25 mai 2018, une nouvelle loi européenne sur la protection des données est entrée en application : le Règlement général sur la protection des données (RGPD). La loi exige de toute organisation, publique ou privée, de faire un usage approprié et transparent de vos données personnelles. Elle renforce vos droits et s'applique à toutes les organisations même basées hors de l'UE, dans la mesure où elles traitent les données personnelles de personnes situées dans l'Union.

Source : www.quechoisir.org

Document 2 : Victoire : Twitter, Google, Facebook condamnés

L'attente a été longue, mais les conclusions sont savoureuses. En août 2018, puis en février et avril 2019, l'UFC-Que Choisir a successivement obtenu la condamnation de **Twitter**, de **Google** puis de **Facebook** pour les *clauses abusives de leurs conditions générales et leurs règles de confidentialité*. À travers ces décisions, le tribunal de grande instance de Paris confirme des principes fondamentaux pour la protection des données personnelles. D'abord, il reconnaît que *les données des utilisateurs constituent une marchandise, puisque Google, Facebook et Twitter les commercialisent afin de vendre de la publicité ciblée*. (...) Conséquence heureuse, vos photos et vos tweets ne pourront plus faire l'objet d'une exploitation commerciale (publicité, ouvrages, etc.) sans votre accord. Enfin, *le tribunal a estimé que lorsqu'il présente la collecte de données comme « une simple condition d'amélioration des services », Google ne vous dit pas toute la vérité*. L'UFC-Que Choisir se félicite de ces jugements favorables et veillera à ce que chaque internaute obtienne réparation.

Source : www.quechoisir.org

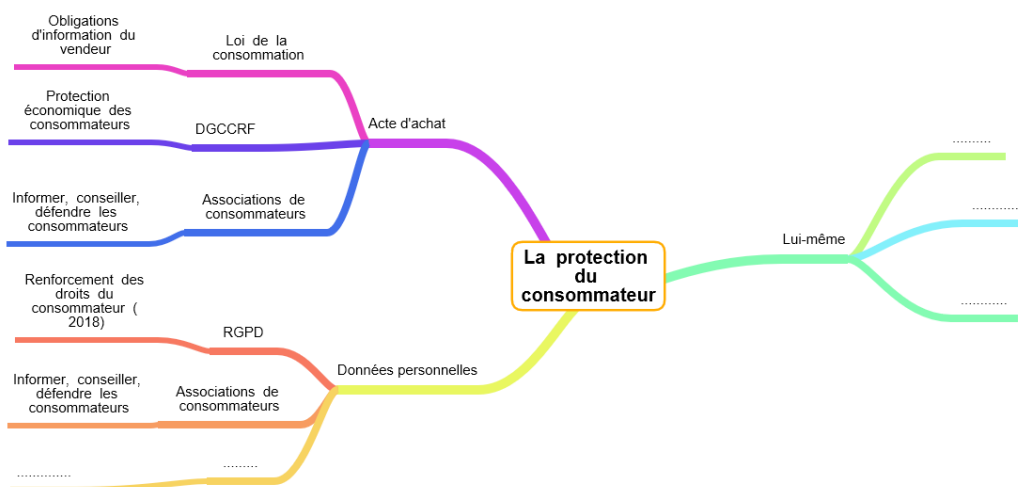
Retrouvez éducol sur



Annexe 1 : La circulation des données personnelles et ses dangers

Les données personnelles	
Données personnelles présentées par l'agent « secret »	
Danger présenté
Critiques à propos de la consommatrice
Règlement européen sur les données personnelles
Missions de l'association de défense des consommateurs UFC QUE CHOISIR

Annexe 2 : Carte mentale



Retrouvez éducol sur



Activité 2 -Rendre compte de la problématique liée aux données personnelles

Au-delà de votre vigilance quotidienne sur l'utilisation de vos données personnelles, le cadre légal, *insuffisamment protecteur pour le consommateur*, a dû évoluer et se renforcer. Vous allez maintenant découvrir les acteurs de la protection et de la collecte de ces données personnelles. Vous retrouvez une vidéo très instructive sur le business des données personnelles (<https://urlz.fr/a2Co>).



1. Relever ce qu'est une donnée personnelle au sens de la loi
 - Travail individuel.
 - Document 1, fiche ressources.
 - Document 1 à étudier : souligner les mots clés.
2. Comparer les avantages et les inconvénients de l'utilisation des données personnelles pour le professionnel et le consommateur
 - Travail en équipe.
 - Documents 2 à 4, vidéo d'introduction.
 - Annexe 1 à compléter.
3. Relever les droits dont dispose le consommateur concernant ses données personnelles
 - Travail individuel.
 - Document 5 à consulter.
 - Document 5 à étudier : souligner les mots clés.
4. Répertorier les informations qu'il est interdit de collecter et identifier l'organisme qui veille à l'application de la loi sur les données personnelles et les sanctions possibles
 - Travail en binôme.
 - Documents 6 et 7, fiche ressources à consulter.
 - Annexe 2 à remplir.
5. Remplir une partie de la carte mentale
 - Travail collectif.
 - Fiche ressources à consulter.
 - Annexe 3 à compléter.
6. Évaluer ce que vous avez retenu à partir du quiz de synthèse en ligne (exemple sur edpuzzle). <https://edpuzzle.com/media/5bdb2f9e0b7fc6404d65bed9>



Retrouvez éducol sur



Document 1 : La donnée personnelle : kékako ?

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle?

Tout élément d'information pouvant vous identifier directement ou indirectement. Il s'agit par exemple de vos nom, adresse ou e-mail, du lieu où vous vous trouvez, ou encore de votre historique de navigation. Cela inclut aussi les identifiants en ligne comme l'adresse IP de votre ordinateur ou les cookies conservés dans votre navigateur internet et utilisés pour vous associer aux appareils et services que vous utilisez.



Source : www.quechoisir.org

Document 2 : La Journée de la protection des données personnelles

Aujourd'hui, c'est la 10^e journée de la protection des données. Pour l'occasion, de nombreux acteurs publient des recommandations ou font un point de la situation. (...) Pour de nombreuses personnes, il serait très difficile de donner un prix à leurs données personnelles. Pour Facebook, sachez simplement qu'elles valent 4,50 dollars par trimestre en moyenne pour un utilisateur européen. Pire encore, « *les particuliers ne sont [généralement] pas conscients des risques liés à la protection de leurs données à caractère personnel ni de leurs droits à cet égard* » [souligne le conseil de l'Europe](#). Afin de faire le point sur les droits de tout un chacun, ce dernier a décidé de mettre en place la « *journée de la protection des données* » tous les 28 janvier, depuis 2007. Cette année, on fête donc la 10^e édition.

Source : Next Impact Janvier 2016

Document 3 : Comment les entreprises monnayent vos données

Les géants du Net, tels que Facebook et Google, gagnent de l'argent en vendant aux annonceurs et aux autres organisations un accès ciblé à leurs utilisateurs sur la base de tout ce qu'ils savent à leur sujet. Ils vous montrent des publicités ciblées lors de l'utilisation de leur service et fournissent une part importante de l'infrastructure et des outils utilisés pour diffuser les publicités sur des millions d'autres sites à travers le web. (...)

Les entreprises de courtage de données et de technologie de publicité agissent principalement en coulisse, vivant de la vente de données et fournissant des outils publicitaires aux distributeurs. Elles sont capables de vous cibler facilement en tout lieu, à tout moment et sur tous vos appareils.

Source : www.quechoisir.org

Document 4 : Pourquoi vous devriez vous intéresser à vos données ?

- Vos données personnelles sont d'une grande valeur pour les entreprises qui les utilisent de diverses manières pour gagner de l'argent. Cela pousse ces sociétés à obtenir autant de données que possible et à les exploiter de toutes les façons possibles. (...) Alors que vous ayez l'impression que leurs services sont « gratuits », vous en êtes en fait le produit. Alors vérifiez bien les conditions générales d'utilisation (CGU) de leur site internet.
- Les entreprises peuvent en apprendre beaucoup à votre sujet en collectant et en analysant vos données. Cela peut vous être utile par exemple dans le cas d'offres personnalisées avantageuses. Mais cela peut être aussi utilisé pour vous faire subir des discriminations ou pour manipuler votre comportement.

Source : www.quechoisir.org

Document 5 : Les moyens de recours

Si vos droits ne sont pas respectés, que se passe-t-il?



- Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ou aller en justice. Vous pouvez également demander à une association de consommateurs comme l'UFC-Que Choisir, de s'en charger pour vous.
- Les entreprises en infraction peuvent se voir infliger une amende pouvant atteindre 20 millions d'euros ou 4 % de leur chiffre d'affaires global, la valeur la plus élevée étant retenue.

Source : www.quechoisir.org

Document 6 : Les droits du consommateur et la protection des données personnelles (source CNIL)**Mes données personnelles sont-elles protégées ?****BON A SAVOIR**

Avant de valider votre commande, pensez à vérifier quelle utilisation sera faite des données personnelles que vous avez communiquées : traitement de votre commande, inscription à une lettre d'information, envoi d'offres commerciales, transmission à des tiers, etc. Si vous ne souhaitez pas être démarché, vérifiez que les données personnelles (par exemple : numéro de téléphone) que vous communiquez au vendeur ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ; vous devez être en mesure de vous opposer à cette utilisation le plus souvent en cochant une case. Dans tous les cas, vous conservez un droit d'accès, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition. Vous pouvez aussi demander, à tout moment, au site de ne plus vous envoyer d'offres commerciales. Ces informations doivent normalement figurer dans la rubrique "Vie privée" et/ou dans les CGV.

Pour pouvoir passer commande, la plupart des sites vous demandent de créer un compte client. Pour sécuriser vos données personnelles, il est recommandé de choisir des identifiants différents de ceux que vous utilisez sur votre boîte mail, vos accès à votre banque en ligne... N'hésitez pas non plus à modifier vos mots de passe régulièrement.

Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles, consultez le site de la CNIL (www.cnil.fr).

Retrouvez éducol sur



Document 7 : Cdiscount épinglé par la Cnil pour des manquements sur la sécurité des données (LSA 20/10/2016)

La Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) a frappé un grand coup. Mercredi 19 octobre, la Cnil a prononcé un avertissement et une mise en demeure à l'adresse du géant français du e-commerce **Cdiscount**, en raison de « *manquements graves portant notamment sur la sécurité des données* ».

La Cnil met en lumière d'autres manquements à la loi de la part de Cdiscount, comme « *la mise en œuvre d'un traitement de lutte contre la fraude à la carte bancaire sans autorisation de la CNIL, la présence de commentaires non pertinents dans sa base de données, tels que « client a une maladie cardiaque, client raciste... », l'enregistrement des coordonnées bancaires de clients lors d'appels reçus par la société, l'absence d'information des utilisateurs du site quant au traitement de leurs données, l'absence de consentement des personnes à la conservation de leurs données bancaires et à l'envoi de prospection commerciale électronique, le dépôt de cookie sans finalité déterminée, sans information des personnes quant à leurs droits et pour des durées excessives (30 ans), et le défaut de politique de mots de passe suffisamment robustes* ».

Boulangier épinglé pour ses clients «chiant», «alcoolique» ou «agressif» (LSA 24/07/2015)

Client «très agressif», «sans cerveau», «con», «dont le mari est atteint de Parkinson», «avec un fort accent africain»... La liste des commentaires laissés par les vendeurs de l'enseigne Boulangier est longue, 5 800 commentaires sont ainsi répertoriés dans le système de facturation de l'enseigne que la Cnil a passé au peigne fin.

Des cookies indésirables : Le «dépôt de cookie à finalité publicitaire» sans l'accord au préalable de ses clients a aussi été constaté par le gendarme du Web. Lorsqu'il s'est connecté au site Internet de Boulangier dans le cadre de son enquête, 108 cookies ont été déposés sur son équipement, dont 90 à des fins commerciales. La Cnil précise que cette mise en demeure a valeur d'exemple. Boulangier a maintenant trois mois pour se mettre en conformité sous peine d'amende.

Annexe 1 : Avantages et inconvénients de l'utilisation des données personnelles pour le consommateur et le professionnel

Les plus

Intérêt de la collecte des données personnelles pour le consommateur

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Intérêt de la collecte des données personnelles pour le professionnel

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Les moins

Inconvénients de la collecte des données personnelles pour le consommateur

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Inconvénients de la collecte des données personnelles pour le professionnel

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Retrouvez éducol sur



Annexe 2 : Les informations interdites de collecte dans les fichiers clients et les sanctions

Informations interdites

Intérêt de la collecte des données personnelles pour le consommateur

.....

.....

.....

.....

.....

Gendarmes du web et sanctions possibles

Inconvénients de la collecte des données personnelles pour le consommateur

.....

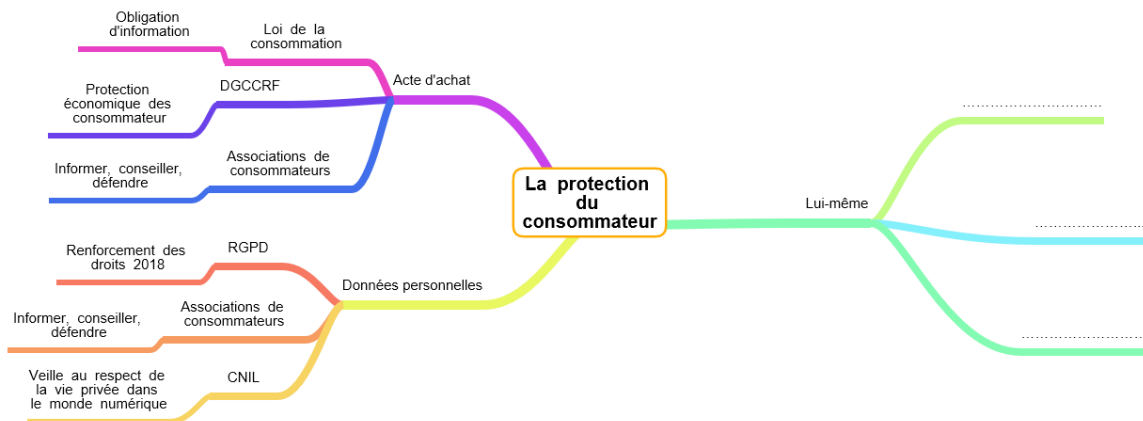
.....

.....

.....

.....

Annexe 3 : Carte heuristique de synthèse



Retrouvez éducol sur



Mission 3 : agir en citoyen-consommateur

Activité 1 – Agir en consommateur vigilant et responsable

Vous allez enfin acheter votre montre connectée. En vous rendant sur le site marchand, vous consultez cette page avec les informations suivantes :

En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies ou technologies similaires, y compris de partenaires tiers pour la diffusion de publicité ciblée et de contenus pertinents au regard de vos centres d'intérêts. [En savoir plus.](#)

Afin de continuer à améliorer la protection de vos données personnelles, nous avons mis à jour notre politique de confidentialité. [En savoir plus.](#)

Paramétrer les traceurs (Cookies)

Cookies Techniques

Obligatoires, ils contribuent à rendre un site Web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site Web.

Cookies Statistiques

Les cookies Google Analytics nous permettent de collecter des informations de manière anonyme pour comprendre comment les visiteurs naviguent et interagissent avec notre site Web.

Cookies Marketing

Ils sont utilisés pour piloter nos campagnes promotionnelles et suivre leur succès. Il s'agit des cookies Google Ads, Microsoft Bing Ads et Powerspace.

Cookies de Tests

Ils nous permettent de tester la pertinence de certains contenus et designs pour offrir des expériences optimisées à nos visiteurs. Il s'agit de la solution Kameleoon.

[En savoir plus >](#)

VALIDER

Avant de poursuivre votre navigation, vous vous rendez sur le site **d'une association de défense des consommateurs** qui a initié une série d'actions pour sensibiliser les consommateurs à aux risques et aux enjeux des données personnelles. On vous propose un jeu sérieux.

Synopsis : « Comme Sarah et Julien, les personnages de ce jeu, les consommateurs rencontrent inévitablement des situations où leurs données personnelles sont exposées à des risques de dissémination, de vol, de piratage... « J'accepte » entend souligner les bonnes pratiques permettant de déjouer les pièges sur la Toile. »

1. Vous vous rendez à l'adresse suivante : <https://urlz.fr/a2BT>. Tout en progressant dans le jeu, vous listez les bonnes pratiques pour protéger vos données



- Travail individuel sur PC.
 - Annexe 1 à compléter.
2. Terminer la carte mentale sur les actions individuelles du consommateur pour protéger ses données personnelles
 - Travail individuel sur PC.
 - Annexe 2 Carte mentale à compléter.

Annexe 1 Les conseils pratiques pour protéger ses données

1) Choisir un mot de passe fort
Varier les mots de passe selon les services et les choisir assez longs (8 à 12 caractères, alphanumérique, majuscule, etc.)

2)

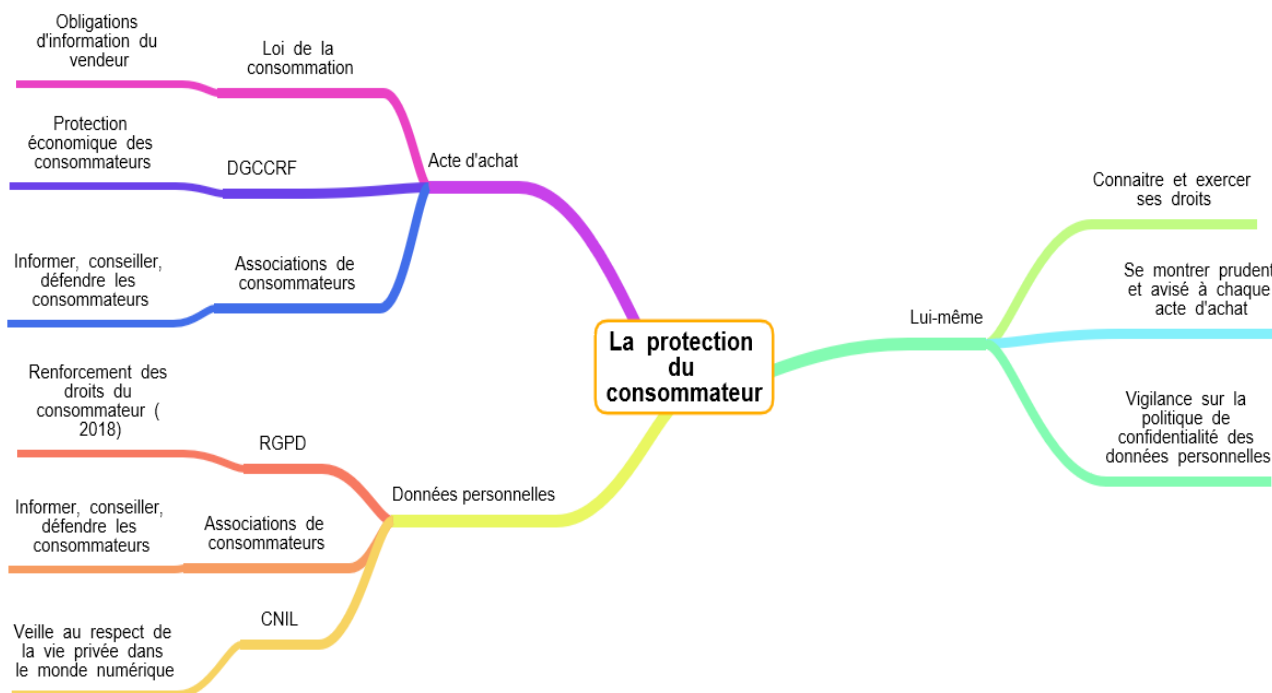
3)

4)

5)

6)

Annexe 2 : Suite et fin de la carte mentale



Fiche ressources

Avant de conclure une vente, le vendeur professionnel a l'obligation de fournir au consommateur un certain nombre d'informations de **manière lisible et compréhensible** qui l'aideront à prendre une **décision éclairée**. La Loi encadre donc la protection du consommateur, qui par nature, semble plus « vulnérable » que le professionnel.

La protection et la défense du consommateur lors d'un acte d'achat

Code de la consommation : Obligations d'information du vendeur.

Associations de défense et de conseil aux consommateurs (UFC, FF, AFOC, CLCV...).

- Missions : Fixe les règles relatives aux pratiques commerciales et à l'information des consommateurs.
- Contrôle la bonne application de la réglementation et sanctionne les fraudes et les pratiques commerciales illicites - Informe les consommateurs sur leurs droits et leurs intérêts économiques.

Retrouvez éducol sur



La protection des données personnelles

1. Définition



RGPD
PROTECTION
DES DONNÉES
PERSONNELLES



© DIRECTION DE L'INFORMATION
LÉGALE ET ADMINISTRATIVE | PARIS 2017

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Toute information relative à un particulier identifié ou identifiable, directement ou indirectement, grâce à un identifiant ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité

Par exemple :



Source : Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016
vie-publique.fr | ladocumentationfrancaise.fr

2. La protection du consommateur par la Loi, les acteurs institutionnels et lui-même

Il existe un **cadre juridique qui permet aux entreprises de collecter et traiter des données personnelles** pour fournir un certain nombre de services aux consommateurs (achats en ligne, utilisation d'un service type réseau social, souscription à une offre...), tout en assurant la protection et la maîtrise par ces derniers de leurs données. Il définit les **principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation de données personnelles** (finalité précise, pertinence des données collectées, durée de conservation limitée, sécurisation...). Il **garantit également un certain nombre de droits pour les consommateurs** (consentement à la collecte, droit d'accès, d'opposition, de rectification...)



Retrouvez éducol sur

