

SÉQUENCE

11

# Les organismes d'information et de défense du consommateur

**Objectif de la séquence :** Je dois être capable de m'informer auprès des organismes d'information et de défense du consommateur.

## Situation

Deux amis discutent ensemble.

**Dylan :** Je suis très, très embêté, j'ai commandé un drone sur Internet pour l'anniversaire de mon frère, et je ne l'ai toujours pas reçu.

**Noémie :** Et la livraison était prévue pour quand ? Tu as essayé de les joindre ?

**Dylan :** J'ai juste reçu un mail, ils disent que la commande est partie de l'entrepôt.

**Noémie :** Regarde sur Internet pour connaître les démarches à suivre. Tu vas te faire avoir, sinon.

## J'analyse la situation

**Identifiez** le problème posé dans la **situation** en choisissant la proposition correcte.

- Quelles sont les démarches à effectuer lors d'un problème de livraison après une commande sur Internet ?
- Comment commander sur Internet ?
- Comment payer un bien sur Internet ?

**Identifiez** les éléments de la **situation**.



**Quand ?** À quel moment apparaît

le problème ? .....



**Qui ?** Qui est concerné ?

.....



**Comment ?** Comment apparaît

le problème ? .....



**Quoi ?** Quelle est l'origine

du problème ?

.....



**Pourquoi ?** Pourquoi faut-il

résoudre le problème ? .....

.....

Questions

# Je mobilise mes connaissances

## Activité 1 Les organismes de défense du consommateur

1 Indiquez ce que signifie le sigle DGCCRF à partir du **doc. A**.

.....

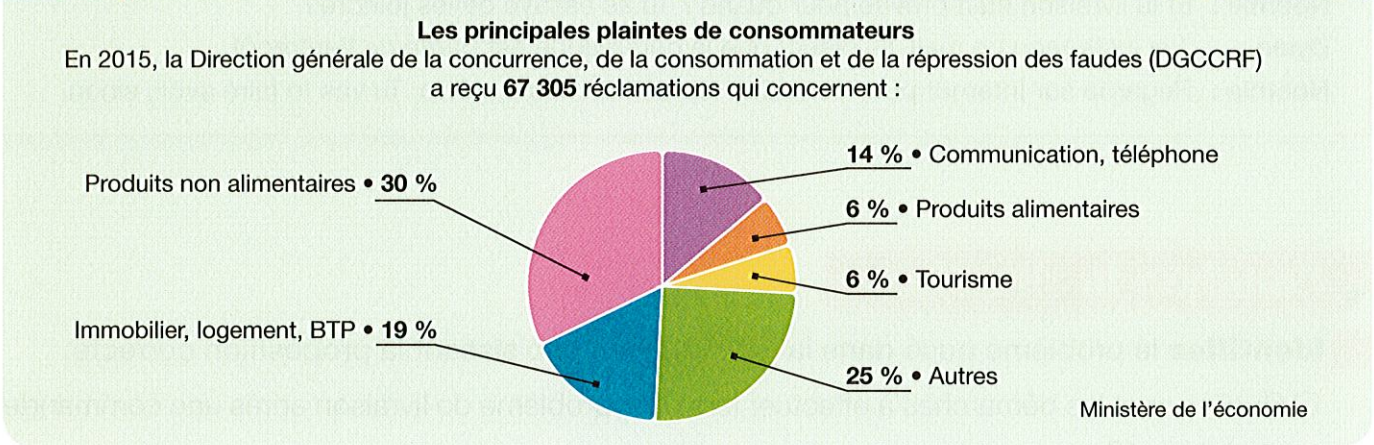
2 Repérez le type de plainte le plus fréquemment exprimée par les consommateurs.

.....

3 Indiquez dans quel cas de figure se trouve Dylan à l'aide du **doc. A**.

.....

### Doc. A Les plaintes des consommateurs



Sur les réseaux sociaux, on conseille à Dylan de se rapprocher de la DDPP, de l'INC ou des associations de consommateurs pour avoir les informations sur la démarche à suivre.

4 Énoncez les différentes missions de la DDPP à partir du **doc. B**.

.....

.....

.....

5 Nommez la mission de la DDPP directement liée à la situation de Dylan.

.....

6 Identifiez dans le **doc. B** le rôle de l'Institut national de la consommation et des associations de consommateurs.

Rôle de l'INC :

.....

.....

Rôle des associations de consommateurs :

.....

## Doc. B Les organismes de défense

### L'Institut national de la consommation (INC)

#### Qui ?

Établissement public au service des consommateurs et de leurs associations.

#### Quoi ?

- Informer le consommateur à travers le magazine *60 millions de consommateurs* ou une émission de télévision avec *Conso Mag*.
- Comparer les produits ou services pour aider le consommateur dans son choix.

### Les associations de consommateurs

Les **associations de consommateurs** sont au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre devant les tribunaux.

UFC-que choisir, présent dans toute la France, teste par exemple, des produits pour guider le consommateur dans ses achats et publie une revue d'information.

### La DDPP, au niveau départemental



Vidéo

L'UFC-Que choisir

lienmini.fr/3871-11



**7 Cochez** le (ou les) organisme(s) qui peu(ven)t agir dans chaque situation.

Situations	DDPP	INC	Association UFC-que choisir
Pierre veut acheter un nouvel ordinateur, mais il ne sait pas lequel choisir.			
Sylvie a loué un appartement pour ses vacances sur un site de location. Arrivée sur place, elle constate que l'appartement ne correspond pas du tout aux photos du site.			
Un site Internet proposait des articles de mode à prix cassés. Au total, plus de 500 personnes se sont fait escroquer, pour un préjudice estimé à 300 000 euros. Elles veulent toutes porter plainte et poursuivre le site en justice.			

## Je propose des solutions

**Identifiez** l'organisme pouvant défendre Dylan devant le tribunal.

## Je retiens les mots clés

Remplacez correctement les mots clés dans le texte ci-dessous.

### Les organismes et associations d'information ou de défense des consommateurs

• Les organismes et les associations d'information ou de défense des consommateurs sont nombreux.

Voici les principaux :

Qui ?	Rôles
..... : direction départementale de la protection de la population	– Assurer la ..... des consommateurs et la régulation des marchés. – Ne défend pas les consommateurs. <b>Exemple d'action :</b> ..... de produit dans le cas de la suspicion d'un danger pour le consommateur.
..... : Institut national des consommateurs	– ..... les consommateurs. – Conseiller les consommateurs et leurs ..... en comparant des produits ou services. <b>Exemple d'action :</b> réalisation d'essais comparatifs.
<b>Associations de consommateurs</b> exemple : .....	– Informer les consommateurs. – Conseiller les consommateurs. – ..... les consommateurs.

### → Mots clés

- DDPP
- défendre
- associations
- protection
- rappel
- informer
- UFC-Que choisir
- INC.

## Je vérifie mes connaissances

Cochez les bonnes réponses.

**1** Quelles sont les missions de l'Institut national de la consommation ?

- Conseiller les consommateurs.
- Informer les consommateurs.
- Défendre les consommateurs devant les tribunaux.

**2** Quel organisme diffuse l'émission de télé *Consomag* et le magazine *60 millions de consommateurs* ?

- La DDPP
- L'INC
- L'UFC-Que choisir

**3** La DDPP est un organisme de quel type ?

- D'État
- Privé
- Associatif

**4** Dans quel cas peut-on faire appel à l'association UFC-Que choisir ?

- Surfacturation d'un opérateur téléphonique.
- Conseil pour l'achat d'une tablette.
- Avis de rappel d'un jouet défectueux



### Tests en ligne

Les organismes d'information et de défense du consommateur

[lienmini.fr/3871-106](http://lienmini.fr/3871-106)

