

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL – RELATION CLIENTS – USAGERS

COMMERCE

GESTION - ADMINISTRATION

LOGISTIQUE

TRANSPORT

VENTE

MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ

Session : 2018

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER SUJET

Le sujet comprend deux parties.

Ce dossier comprend 10 pages numérotées de DS 1/10 à DS 10/10.

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Les calculatrices ne sont pas admises lors de cette épreuve.

BARÈME

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE	/12 points
PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE	/08 points
TOTAL DE L'ÉPREUVE :	/20 points

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/10

LES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES



Vous effectuez votre période de formation dans l'entreprise MAILLARD, 3 rue des châtaigniers, 21000 DIJON. Cette entreprise fabrique et commercialise des condiments et des assaisonnements (moutarde, cornichons, ketchup...).

L'entreprise souhaite commercialiser une nouvelle moutarde aux pommes. Afin de réussir le lancement, une nouvelle campagne de communication est prévue et votre tuteur vous demande de réaliser une étude sur la thématique des pratiques commerciales trompeuses.

Il vous remet un dossier documentaire :

Document 1	Exemples de pratiques commerciales trompeuses	<i>Page 4</i>
Document 2	100 000 euros d'amende pour Lidl	<i>Page 5</i>
Document 3	Les pratiques commerciales trompeuses	<i>Page 6</i>
Document 4	Les pratiques de ventes de Darty	<i>Page 7</i>
Document 5	Où est le responsable ?	<i>Page 8</i>
Document 6	Baromètre des réclamations 2016 : près de 70 000 plaintes enregistrées	<i>Page 8</i>

Toutes les annexes sont à rendre avec la copie :

Annexe A	Fiche d'analyse du document 1	<i>Page 9</i>
Annexe B	Fiche d'analyse du document 2	<i>Page 9</i>
Annexe C	Fiche d'analyse des documents 5 et 6	<i>Page 10</i>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/10

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1. Analyser les documents 1 et 2 en complétant les annexes A et B (à rendre avec la copie).

Sur votre copie, résumer en 6 lignes maximum les idées principales du document 3.

- 1.2. Sur votre copie, et à l'aide de vos connaissances économiques et juridiques et des documents 1 et 4, expliciter les expressions suivantes :

- « Code de la consommation pose un principe général d'interdiction des pratiques commerciales déloyales » (document 1)

- « La Haute juridiction confirme ainsi la position prise par la Cour d'appel » (document 4)

- 1.3. Pour compléter votre dossier, vous avez trouvé deux documents intéressants : les documents 5 et 6. Vous choisissez de n'en garder qu'un.

À l'aide de l'annexe C (à rendre avec la copie) vous présenterez le document choisi et expliquerez pourquoi vous l'avez choisi.

PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

À l'aide de vos **connaissances, du travail effectué en première partie** et en veillant à illustrer vos propos avec des **situations vécues** au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel et de vos **observations du monde socio-économique**, rédiger une étude structurée qui doit permettre de répondre à la problématique :

Pourquoi l'État lutte-t-il contre les pratiques commerciales trompeuses ?

Pour cela, vous structurez votre étude en respectant les 4 parties ci-dessous. Les points 2 et 3 devront faire l'objet d'un **écrit argumenté** de 15 lignes environ chacun.

- 1/ Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels.
- 2/ Établir un état des lieux des pratiques commerciales trompeuses.
- 3/ Présenter les risques et les sanctions des pratiques commerciales trompeuses.
- 4/ Présenter de manière synthétique et justifier votre position personnelle sur la problématique.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/10

DOCUMENT 1

EXEMPLES DE PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES



Qu'est-ce qu'une pratique commerciale ?

La notion de "pratique commerciale" est plus large que la notion de publicité. Elle n'est pas définie dans le code de la consommation mais la directive communautaire du 11 mai 2005 en donne la définition suivante : « toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit au consommateur ». [...]

L'article L. 120-1 du Code de la consommation pose un principe général d'interdiction des pratiques commerciales déloyales. [...]

Les pratiques ne sont condamnables que si elles portent sur un ou plusieurs des éléments énumérés à l'article L. 121-1. La liste bien que limitative couvre toutes les situations :

- **Existence** : produits présentés dans un prospectus à un prix attractif pendant une période d'une semaine et qui sont rapidement indisponibles à la vente ;
- **Nature** : proposition d'un crédit gratuit [...]
- **Composition** : montre en or pour du plaqué, [...]
- **Qualités substantielles** : poulet élevé en plein air comme autrefois alors qu'il a été élevé de manière industrielle [...]
- **Propriétés, résultats attendus de l'utilisation** : [...] comme dans les produits de régime, de bien-être, etc. Promesses faites par exemple pour certains produits de traitement (insecticides, décapants, etc.) ;
- **Espèce** : bulbes de tulipes d'une variété différente de celle représentée en photo sur l'emballage ;
- **Origine** : faire passer du vin de table pour un vin prestigieux [...]
- **Quantité** : boîte de conserves annoncée comme pesant 500 g alors qu'il manque 100 g ;
- **Mode et date de fabrication** : [...] pâtisserie fraîche du jour alors qu'elle est préparée depuis plusieurs jours [...]
- **Prix** ;
- **Conditions de vente** ;
- **Conditions de leur utilisation** : produit annoncé comme simple d'emploi alors que ce n'est pas le cas [...]

Sanctions pénales

Peines principales :

- Emprisonnement de 2 ans et amende de 300 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant le délit. [...]

Source : <https://www.economie.gouv.fr/dgcccif/Publication/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-trompeuses> - 2016

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/10

100 000 EUROS D'AMENDE POUR LIDL



La société allemande Lidl a été condamnée à 100 000 euros d'amende par le tribunal correctionnel de Strasbourg.

L'enseigne est épinglée pour une série de tromperies, portant entre autres sur des indisponibilités de produits en promotion, notamment à Bourg-en-Bresse.

Les agents des Directions Départementales de la Protection des Populations (DDPP) ont relevé six manquements commis par Lidl dans ses magasins de Bourg-en-Bresse, Colmar (Haut-Rhin), Civray (Vienne), Toulon (Var) et Toulouse (Haute-Garonne), entre septembre et décembre 2015. Dans la moitié des cas, les problèmes concernaient des opérations commerciales pour lesquelles les produits annoncés en catalogue n'étaient pas disponibles à la vente.

Des irrégularités lors de la foire aux vins à Bourg.

Ainsi à Colmar, un client a voulu acheter des bouteilles de vin après avoir vu passer une offre promotionnelle. Le jour du lancement de l'opération, il s'est rendu dans le magasin, deux heures seulement après l'ouverture des portes. Le stock était déjà épuisé et le distributeur a refusé de lui en commander au prix réduit.

Des irrégularités ont également été relevées lors de foires aux vins, comme dans le supermarché de Bourg-en-Bresse, où 27 références étaient absentes des rayons sur les 111 crus affichés en catalogue. À Toulouse, du jambon en tranches « *provenance espagnole* » a été vendu estampillé Pata negra (meilleur jambon espagnol) donc de qualité bien supérieure. Dans le magasin de Toulon, ce sont des noix de Saint-Jacques « *pêchées au Pérou* » qui ont été proposées aux consommateurs alors qu'elles provenaient en réalité d'élevages en aquaculture. La mention « *Inédit chez Lidl* » ornait même l'annonce sur le prospectus, fait remarquer Me Annick Firobind, au nom de l'association UFC-Que choisir, partie civile au procès.

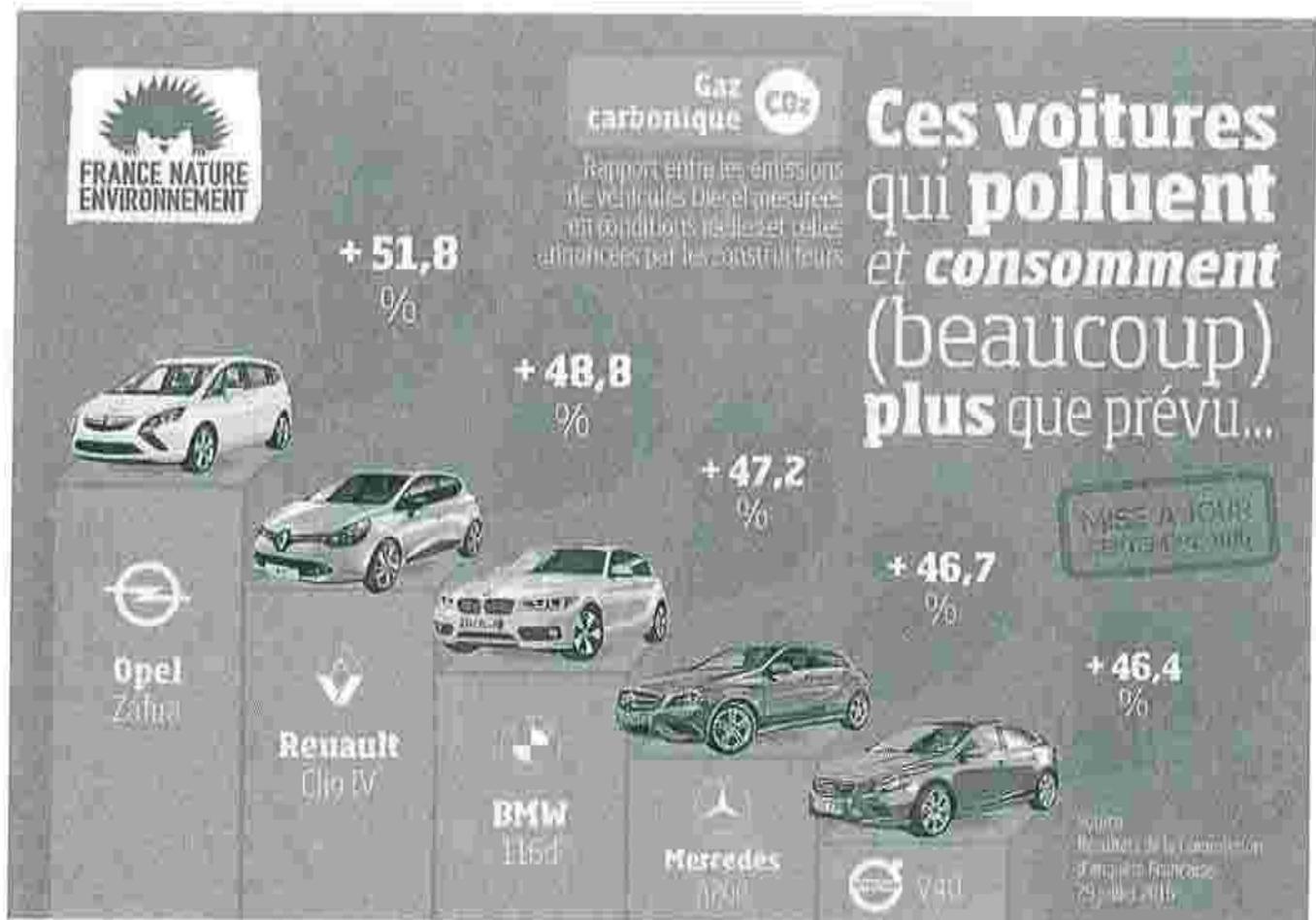
La procureure Emmanuelle Barre pointe une « *pratique habituelle* » de la part de l'enseigne basée à Strasbourg (Bas-Rhin), et dont le casier judiciaire comporte 16 condamnations prononcées pour des faits similaires depuis une dizaine d'années. « *L'objectif est d'attirer le client dans le magasin avec des promotions dont ils ne peuvent pas assurer la disponibilité, en espérant qu'il fera ses courses puisqu'il est là* », résume la représentante du ministère public. [...]

Reconnue coupable de pratique commerciale trompeuse, Lidl a été condamné à une amende de 100 000 euros et à la publication, à ses frais, du jugement, dans deux journaux. Elle devra par ailleurs verser 3 000 euros de dommages et intérêts à l'UFC-Que choisir du Bas-Rhin.

Source : www.leprogres.fr/economie/2016/11/11/100-000-euros-d-amende-pour-lidl | novembre 2016
Antoine Bonin

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/10

LES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES



Source : <https://www.fne.asso.fr/communiqués/dieselgate-commission-royal-un-apr%C3%A8s-0%C3%B9-en-est-le-concours-du-moins-mauvais> | septembre 2016

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/10

LES PRATIQUES DE VENTES DE DARTY

La pratique de DARTY consistant à vendre des ordinateurs avec des logiciels préinstallés sans communiquer aux consommateurs les caractéristiques principales de ces logiciels constitue une pratique commerciale trompeuse, selon la Cour de cassation.

La société Darty & fils avait proposé à la vente dans ses boutiques des ordinateurs équipés d'un logiciel d'exploitation et de différents logiciels d'utilisation. L'association UFC - Que choisir l'a assigné au motif que la vente de ces ordinateurs constituait une pratique commerciale trompeuse dès lors qu'elle n'indiquait pas :

- Les conditions d'utilisation et les caractéristiques principales des logiciels préinstallés, les consommateurs ne pouvant y avoir accès que lors de la mise en service de l'ordinateur ;
- Le prix des logiciels préinstallés.

Sur le premier point, la Cour de cassation confirme l'arrêt de la Cour d'appel ayant constaté l'existence d'une pratique commerciale trompeuse. Sur le second point, la Cour de cassation casse l'arrêt d'appel au motif que l'absence d'indication du prix de chacun des logiciels préinstallés ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse.

Elle indique que :

- Les conditions d'utilisation et les caractéristiques principales des logiciels préinstallés constituent une information substantielle.
La Cour de cassation applique ici sa doctrine et réitère la position prise en 2011 (Cass. Civ. 1ère, 6 oct. 2011, pourvoi n° 10-10.800).
- Dès lors, l'omission de ces informations constitue une pratique commerciale trompeuse au sens du Code de la consommation.
- L'indication du prix de chacun des logiciels, dans le cadre d'une vente conjointe d'ordinateur avec logiciels préinstallés, ne constitue pas une information substantielle (seul le prix global constitue une information substantielle).

La Cour de cassation fait ici application de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) rendu en septembre 2016, dans lequel la CJUE avait considéré dans une décision SONY que l'absence d'indication du prix de chacun des logiciels préinstallés ne constituait pas une information substantielle (CJUE, 7 sept. 2016, Aff. C-310/15).

Dès lors, l'omission de cette information ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse.

La Haute juridiction confirme ainsi la position prise par la Cour d'appel de renvoi qui a considéré que la vente conjointe d'ordinateurs avec logiciels préinstallés de DARTY constituait une pratique commerciale trompeuse car elle omettait de mentionner les caractéristiques principales des logiciels préinstallés mais ne constituait pas une pratique commerciale trompeuse du fait de l'omission du prix unitaire de chacun de ces logiciels.

(Cass. Civ. 1, 29 mars 2017, pourvoi n° 15-13.248).

Source : <http://www.gouache.fr>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/10

OÙ EST LE RESPONSABLE ?



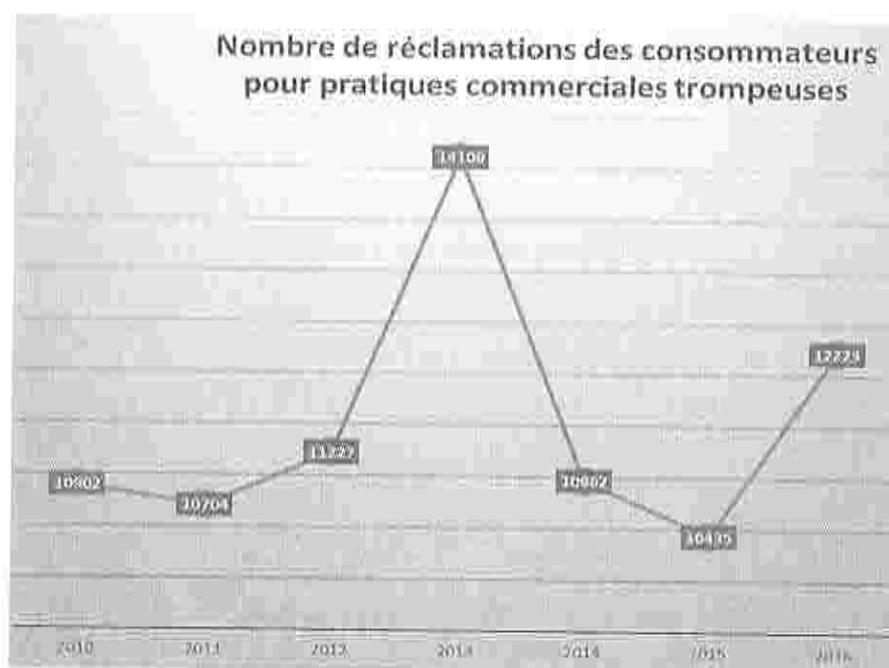
Source : <https://im.quechoisir.org/node/actualite-findus-alimentation-mondialisee-danger-3099/inline-4335.jpg>

DOCUMENT 6

BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS 2016 : PRÈS DE 70 000 PLAINTES ENREGISTRÉES

En tête des secteurs les plus touchés, la téléphonie mobile, avec 656 plaintes contre 173 en 2015, suivie par l'installation et l'entretien de panneaux solaires (214 plaintes contre 28 en 2015), la billetterie (178 plaintes contre 7 en 2015), la plomberie (123 plaintes contre 39 en 2015) et la serrurerie (104 plaintes contre 29 en 2015).

À noter également, la hausse des plaintes pour pratiques commerciales trompeuses dans le secteur du gaz naturel (90 plaintes contre 36 en 2015). Fait notable : le nombre de plaintes générées par la vente à distance (hors Internet) progresse de plus de 10 % (il diminue en revanche de 8 % pour le démarchage traditionnel et de 2 % pour le commerce électronique).



Source : selon documentation DGCCRF baromètre réclamations 2016

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/10

ANNEXE A

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Titre du document	
Nature du document	
Date	
Source du document	
Idées fortes	

ANNEXE B

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Titre du document	
Nature du document	
Date	
Source du document	
Idées fortes	

ANNEXE C
À compléter et à remettre avec la copie.

Je justifie mon choix de manière rédigée	
Je retiens le document n°...	
Je ne retiens pas le document n°...	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	IN-1806-ECODROI	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page: 10/10