



La protection des consommateurs

Atelier 1: Recherche sur les points à prendre en compte pour être un consommateur



40 min d'atelier en classe

Animation de l'atelier :

Qu'est-ce qu'un consommateur ?

A partir de quand commence-t-on à consommer, même mineur ?

Suggestion :

Lorsqu'on commence à demander un achat précis à une personne en capacité d'acheter pour nous, lorsqu'on commence à faire de petits achats avec son argent de poche à la boulangerie, chez le marchand de journaux.

Discuter avec les élèves pour identifier les points auxquels doivent être attentifs les consommateurs :

- en amont de l'acte de d'achat,

- lors de l'acte d'achat,
- puis, en cas de besoin, une fois l'achat effectué.

Attribuer à ces trois phases de l'achat les actions ou informations suivantes, destinées à accompagner le consommateur :

- dépannage
- comparaison de produits
- conditions de paiement
- service clients
- remboursement
- étiquette produit
- efficacité énergétique
- paiement sécurisé
- avis de consommateurs
- législation sur les soldes
- délai de rétractation
- garanties, échange
- résiliation

A quoi faut-il également être attentif dans le cas d'offres promotionnelles ?

Comment vérifier qu'une apparente bonne affaire en est réellement une ?

Avec le e-commerce (la vente en ligne), quelles garanties supplémentaires faut-il apporter au consommateur ?

Suggestions :

Qualité du produit, garanties contre la contrefaçon, réalité de l'entité vendeuse, sécurité du paiement, délais de livraison, conditions de retour et de remboursement, avis d'autres consommateurs, utilisation des données personnelles...

Atelier 2 : Comment s'informer avant d'acheter



30 min de préparation – 30 min d'atelier en classe

Recherches à la maison :

Faire apporter des emballages produits, boîtes, pots... d'aliments courants en classe pour une mise en pratique des conseils de lecture proposés pour chaque catégorie de produits.

Animation de l'atelier :

En repartant des étapes de l'atelier 1, lister les sources d'information que peut consulter un consommateur avant d'acheter.

Savoir lire une étiquette :

- « Comment lire une étiquette alimentaire »

L'étiquetage des nutriments peut être indiqué pour 100 g (facilite la comparaison, d'un produit à l'autre), pour 100 kCal ou par portion.

1. Observer la longueur de la liste des ingrédients. Plus elle est longue, plus il y a de chance que l'aliment ait subi une multitude de transformations.
2. La qualité des ingrédients. Ils apparaissent par ordre décroissant d'importance. Il est intéressant d'observer la part des ingrédients qui semblent clés dans le produit (le chocolat, les noisettes, les morceaux de fruits, etc.)
3. Les additifs ou les arômes
Tous les éléments qui transforment et conservent le produit. Plus il y en a moins, il est naturel. Ce sont les agents cosmétiques et économiques. Mieux vaut une liste courte, 4-5 au total. Les labels AB, AOC, label rouge ... C'est un gage de qualité qu'il y en ait, s'ils répondent à un cahier des charges stricts et sont contrôlés par des organismes indépendants. Apprenez à reconnaître ceux auxquels vous êtes sensibles.
4. La teneur en sucre,
Plus d'information sur :
Direction générale santé et protection des consommateurs de l'Union européenne : mots-clés : « dg sanco lire étiquette alimentaire »

- « Comment lire les étiquettes des vêtements »

1. Information sur la marque : logo – déclarations
2. Matières : composition
3. Fiabilité du produit : certification, origine, label éthique

4. Information sur le mode de production : fabriqué en, importé par

5. Mode d'entretien : nettoyage à sec – température de lavage – conseils de repassage

6. Packaging : fabriqué à partir de – information sur le recyclage,

Plus d'information sur :

Ministère de l'Économie : mots-clés : économie étiquetage vêtements

Les élèves sont-ils capables de citer quelques-unes des mentions obligatoires qui apparaissent sur les publicités de certains secteurs, tels que :

- alimentaire ?

mots-clés : « manger bouger infos nutritionnelles »

- énergie ?

- « L'énergie est notre avenir, économisons-la. »

- santé ? « Ceci est un médicament. »

En connaissent-ils d'autres, vues sur les produits directement ?

Suggestions :

- « *L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération* »

- « *Fumer tue* »

Atelier 3 : La défense du consommateur



40 min d'atelier en classe

Animation de l'atelier :

Quels sont les recours à la disposition du consommateur ?

De quelles manières le consommateur peut-il lui-même apporter des informations ou mettre en garde les autres consommateurs ?

Les élèves ont-ils déjà observé sur les sites qu'ils visitent des remarques, avertissements ou options particulières ?

Quels sont les autres moyens à la disposition de l'utilisateur pour exprimer ses observations ?

Les élèves consultent-ils les avis ou observations des autres utilisateurs et, si oui, sur quels types de sites ? Leur demander des exemples et faire réagir toute la classe.

Les lister et déterminer ensemble leur rôle.

Pourquoi le consommateur a-t-il des droits ? Jusqu'où faut-il aller pour les défendre ?

Quelle doit être sa liberté ? Que se passe-t-il quand des consommateurs s'allient ? Comment peuvent-ils agir ? Quels sont les moyens d'action d'un consommateur isolé, d'un consommateur qui rejoint une association de consommateurs ?

Info + :

Chacun peut se plaindre au Jury de déontologie publicitaire

(www.jdp-pub.org) si une publicité le choque ou lui paraît mensongère. Ce jury statue sur les manquements aux règles déontologiques qui encadrent la publicité et qui fixent des limites précises pour les annonceurs.

Exposé : les instances qui se sont développées pour la défense du consommateur : gouvernementales, associatives.

Défense des consommateurs

www.economie.gouv.fr/dgccrf DGCCRF Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

www.cnil.fr CNIL Commission nationale de l'informatique et des libertés

www.inc-conso.fr INC Institut national de la consommation

www.quechoisir.org UFC Que choisir

www.clcv.org Association CLCV (Consommation, logement, cadre de vie)

www.leolagrange-conso.org Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)

www.famillesrurales.org Association Familles rurales

www.internetsanscrainte.fr Internet sans crainte

Atelier 4 : Les labels



30 min d'atelier en classe

Animation de l'atelier :

Qu'est-ce qu'un label ? A quoi sert-il ?

Quels sont les labels que connaissent les élèves ?

Peut-on distinguer différentes catégories de labels ?

Qu'indiquent-ils ?

Voir le guide des labels environnementaux édité par l'ADEME

<https://www.ademe.fr/labels-environnementaux>

Repérer sur les emballages des produits, boîtes, pots... rapportés pour la lecture des étiquettes la présence de labels.

Vérifier s'ils sont répertoriés dans le guide.