

EXAMEN :	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	Session : 2006
SPÉCIALITÉS :	COMPTABILITÉ, SECRÉTARIAT, COMMERCE et VENTE	
Épreuve scientifique et technique	Durée : 1 heure 30	Coefficient : 1
Sous-épreuve E1B : Économie et Droit	Unité : 12	

Ce sujet comporte 4 pages numérotées de 1 à 4.
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

SUJET

LE SUJET COMPREND DEUX PARTIES

Chaque partie peut être traitée séparément

Thèmes	Pages	Annexes		Barème indicatif
		Numéros	Pages	
Page de garde	1/4			
Présentation du sujet	2/4			
DOSSIER 1 - DROIT	2/4	A	3/4	11 points
DOSSIER 2 - ÉCONOMIE	2/4	A et B	3/4 et 4/4	9 points
			Total	20 points

AVERTISSEMENT

1. L'usage de tout matériel - dont la calculatrice - et de toute documentation est interdit.
2. Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** sur votre copie.
3. Pour la correction, il sera tenu compte de la qualité de la rédaction, de la précision du vocabulaire et du respect de l'orthographe.

Depuis deux ans l'activité de vente en ligne de l'entreprise POLÉO est en pleine progression. Cette SARL, créée et dirigée par Julien POUTIS, vend à des particuliers du matériel informatique, hi-fi et vidéo sur l'Internet. POLÉO commence à être connue sur ce cybermarché et Julien POUTIS est conscient qu'il doit fidéliser sa clientèle et asseoir sa renommée de site fiable.

Lors d'une période de formation que vous effectuez dans cette entreprise, Monsieur POUTIS vous confie deux dossiers.

DOSSIER 1 – DROIT

Le commerce sur l'Internet ou commerce électronique ne jouit pas toujours d'une bonne réputation. M. POUTIS souhaite attirer l'attention de ses collaborateurs sur les risques encourus par un site qui ne respecterait pas les règles du Code de la Consommation en matière de vente à distance.

À partir de l'ANNEXE A et de vos connaissances, il vous demande d'effectuer les travaux suivants :

- 1° Relever la nature des incidents intervenus avec les clients du site « *Pere-Noel.fr* ».
- 2° Rappeler les obligations du vendeur dans le cas général d'un contrat de vente commerciale et indiquer celles qui n'ont pas été ici respectées.
- 3° Donner la signification du « délai de rétractation » dans un contrat de vente à distance. En quoi cette clause protège-t-elle notamment les clients du commerce électronique ? Citer un autre cas dans lequel le législateur a prévu l'application de cette clause.
- 4° Dans un développement structuré d'une dizaine de lignes, donner une définition des associations de consommateurs, préciser leurs domaines d'intervention et justifier leur existence.

DOSSIER 2 – ÉCONOMIE

Afin d'optimiser la qualité de service de POLÉO, M. POUTIS envisage de faire certifier le site par l'organisme *CERT@SITE* (ANNEXE B). Au préalable, il vous demande, en mobilisant vos connaissances, de :

- 1° Définir la notion de qualité et donner trois raisons qui incitent une entreprise à engager une démarche qualité.
- 2° Rechercher les règles édictées par *CERT@SITE* (ANNEXE B) qui n'ont pas été respectées par *Pere-Noel.fr* (ANNEXE A). Justifier votre réponse.
- 3° Indiquer pour quelles raisons l'obtention de la certification peut renforcer la confiance des clients du commerce électronique.

« Le Père Noël au tribunal »

Le 18 septembre les fondateurs du site Internet "*Pere-Noel.fr*", Alexandre et Grégoire Fur, sont convoqués au tribunal correctionnel de Feugerolles (Loire). Les deux frères y répondront de « *publicité mensongère et tromperie sur la qualité de la marchandise et des services* ». Plus de 1 200 plaintes au pénal ont en effet été déposées par des clients qui n'ont jamais vu la moindre trace de la marchandise achetée sur ce site. « *Les clients espèrent être indemnisés, explique-t-on à l'association d'action sociale (ASAS) qui centralise les plaintes. Mais peu d'entre eux le seront car ils passeront après les autres demandes d'indemnisation (État, salariés...)* ».

[...] Les frères Fur n'ont pas été seulement victimes du retournement de conjoncture avec l'éclatement de la bulle Internet. Ils ont très tôt traîné une bien mauvaise réputation : celle de ne pas livrer leurs clients ou de leur expédier des produits défectueux. Témoin, Florian, jeune internaute. En mai 2001, il avait commandé un ordinateur en pièces détachées. Toutes, sauf une, ont été livrées mais avec quelques jours de retard sur la date prévue et dispersées dans des sacs poubelle noirs. Quant à la pièce manquante, elle a fini par arriver mais elle était défectueuse, rendant le micro-ordinateur impropre à tout usage. Avec ces va-et-vient, le délai légal de rétractation a vite été dépassé.

[...] Les plaintes ont tôt fait d'affluer mais impossible pour les internautes d'obtenir la moindre explication d'autant qu'au numéro d'assistance surtaxé, il était très difficile d'obtenir un conseiller. Quant aux remboursements, nombre d'internautes ont préféré y renoncer, lorsque les sommes engagées restent faibles, tant la procédure est longue et compliquée. Ceux qui malgré tout s'y engagent doivent s'armer de patience, comme cet internaute, qui après avoir commandé et payé du matériel informatique pour près de 1 500 €, n'est rentré dans ses frais que treize mois plus tard.

[...] En fait les frères Fur n'ont jamais réussi à constituer un stock suffisant de produits pour satisfaire toutes les commandes. [...]

En novembre, Thomas Chauvet, nouveau PDG, déclarait au *Journal du Net* vouloir « *régler l'ensemble des litiges clients et redonner confiance dans Pere-Noel.fr* ». Malgré ces bonnes intentions, le cybermarchand n'a pu éviter la cessation de paiements en mai 2003. [...]

D'après Héloïse DION, Le Figaro Entreprises, lundi 25 Août 2003.

Règles d'habilitation pour l'obtention du label Cert@site

Les règles ci dessous sont nécessaires et suffisantes pour bénéficier de l'habilitation " Cert@site » " La certification ne peut être attribuée qu'après vérification de ces règles et rapport favorable d'un auditeur agréé par un organisme de Certification de la Qualité.

Tout manquement grave au respect des règles et/ou à la crédibilité du système peut entraîner le retrait de la certification.

RÈGLE 1

Information sur l'identité complète de l'entreprise.

RÈGLE 2

Description précise, avant la conclusion du contrat, du produit ou service offert.

RÈGLE 3

Rendre accessibles, au moment de l'offre, les conditions générales de vente et préciser la loi applicable au contrat ainsi que les modalités de règlement des litiges éventuels.

RÈGLE 4

Donner les coordonnées du service client : téléphone, fax, e-mail, adresse du service client, pour toute demande d'information ou réclamation. Faciliter l'accès à ce service.

RÈGLE 5

Pour les produits qui bénéficient d'un droit de retour ou de rétractation, préciser et respecter les modalités et les délais impartis.

RÈGLE 6

Informé de la disponibilité des produits ou des services avant la validation définitive de la commande.

RÈGLE 7

Indiquer le délai moyen de livraison.

RÈGLE 8

Indiquer quels moyens sont mis en œuvre pour sécuriser les moyens de paiement.

RÈGLE 9

Les sites s'engagent, s'agissant de mineurs, à rappeler qu'ils n'ont pas la capacité de contracter.

RÈGLE 10

Le site sera déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) selon les modalités spécifiques prévues pour les sites Internet.