Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

LICENCE

**DROIT**

# ÉVALUATION DU BLOC RNCP38186BC08 : AGIR ET COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE JURIDIQUE

SESSION 2026

Durée : 2 h 30

| SPÉCIALITÉ / UNITÉ | COEFF |
|---|---|
| DROIT | 3, COEFFICIENT INDICATIF |

Moyens de calculs et matériel autorisés :

**L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.**

**Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

# DOSSIER SUJET

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : PERMANENCE D'ACCÈS AU DROIT DE LA MAISON DES SERVICES DU VAL D'ORBE, SITE FICTIF SITUÉ À BESANÇON

Vous intervenez au sein d'une permanence d'accès au droit. Une personne sollicite une première information à propos d'un achat effectué en ligne. Vous devez définir le besoin juridique, repérer et exploiter des ressources fiables, analyser les faits au regard des textes fournis, puis communiquer une réponse claire et prudente.

Le cas, les documents et les modalités de cette évaluation sont définis pour le présent sujet. Le bloc RNCP38186BC08 est un bloc de compétences et ne correspond pas à une épreuve nationale unique assortie d'une durée ou d'un coefficient communs à tous les établissements. Le coefficient indiqué est celui du cadrage de cette évaluation.

Répondez à toutes les questions. Justifiez les conclusions à partir des faits et des documents du dossier. Distinguez les faits établis, les règles applicables et les points qui nécessiteraient une vérification complémentaire. Toute information utile à la résolution figure dans le sujet.

## PARTIE 1 : Définition du besoin et qualification juridique (4 points)

***Identifier la demande, les faits pertinents et les questions juridiques***

Le 2 avril 2026, Mme Léa Martin commande sur le site de la société HexaTech un ordinateur portable standard, non personnalisé, au prix de 849 euros. Le vendeur est un professionnel établi en France. Le colis est remis à Mme Martin le 6 avril 2026. Le 17 avril 2026, elle envoie depuis l'adresse électronique utilisée pour la commande un message indiquant : « Je vous informe que je me rétracte de l'achat de l'ordinateur commandé le 2 avril. Merci de m'indiquer les modalités de retour. » Elle renvoie l'ordinateur le 19 avril 2026 et conserve la preuve de dépôt. Le produit est arrivé chez le vendeur le 21 avril. Il n'a pas été endommagé. Son emballage extérieur a été ouvert. Le 22 avril, HexaTech refuse le remboursement, au motif que l'emballage a été ouvert et que l'ordinateur aurait été activé. Aucun élément du dossier n'indique que l'ordinateur a été fabriqué selon les spécifications de Mme Martin ou qu'il était vendu sous un emballage scellé pour des raisons de santé ou d'hygiène.

**Chronologie des faits communiqués**

| Date | Événement | Élément justificatif disponible |
|---|---|---|
| 2 avril 2026 | Commande d'un ordinateur portable standard auprès d'un vendeur professionnel | Confirmation de commande |
| 6 avril 2026 | Réception du colis par Mme Martin | Suivi de livraison |
| 17 avril 2026 | Envoi d'une déclaration explicite de rétractation | Courriel envoyé depuis l'adresse liée à la commande |
| 19 avril 2026 | Dépôt du colis de retour | Preuve de dépôt conservée |
| 21 avril 2026 | Réception du retour par HexaTech | Suivi de retour |
| 22 avril 2026 | Refus du remboursement | Courriel du service client |

*Données du dossier de Mme Martin*

**1.1** (1,5 point) À partir du dossier, reformulez en deux ou trois phrases la demande de Mme Martin et identifiez les deux questions juridiques principales à examiner.

**1.2** (1,5 point) Relevez quatre faits juridiquement utiles et classez chacun comme établi ou restant à vérifier. Pour chaque fait restant à vérifier, indiquez une pièce ou une information à demander.

**1.3** (1 point) Formulez une question juridique générale, sans reprendre les noms des parties, portant sur le délai de rétractation et le refus de remboursement opposé par le vendeur.

## PARTIE 2 : Recherche, sélection des ressources et organisation d'une veille (5 points)

***Utiliser des sources juridiques fiables et documenter leur portée***

Vous disposez des extraits législatifs et de la fiche de recherche figurant dans le dossier technique. Vous devez sélectionner les ressources directement pertinentes, contrôler leur origine et proposer une veille adaptée à la question posée. Le candidat n'a pas à effectuer de recherche sur Internet pour résoudre le cas.

**Ressources disponibles dans le dossier**

| Ressource | Origine indiquée | Apport possible pour le dossier |
|---|---|---|
| Code de la consommation, articles L. 221-18, L. 221-24 et L. 221-28 | Légifrance, version consolidée consultée le 24 avril 2026 | Règles relatives au délai, au remboursement et aux exceptions |
| Fiche pratique sur la rétractation | Site commercial d'un vendeur, date de mise à jour non indiquée | Information générale à contrôler au regard du texte applicable |
| Courriel de refus d'HexaTech | Document transmis par Mme Martin | Position du vendeur et motifs qu'il invoque |

*Les ressources et leurs caractéristiques sont précisées dans DT 2 et DT 3*

**2.1** (2 points) Complétez le DR 1 en sélectionnant les ressources utiles. Pour chacune, indiquez son niveau de fiabilité pour établir la règle de droit, son apport concret et une limite éventuelle à son utilisation.

**2.2** (1,5 point) Proposez une stratégie de veille comprenant deux mots-clés ou requêtes, le site ou type de source à privilégier, et deux critères permettant de vérifier qu'une information juridique trouvée est à jour et pertinente.

**2.3** (1,5 point) Expliquez pourquoi le courriel d'HexaTech doit être exploité comme une source relative aux faits et à la position du vendeur, mais ne suffit pas à établir la règle de droit applicable.

## PARTIE 3 : Analyse juridique et argumentation (7 points)

***Appliquer les règles fournies aux faits et construire une réponse argumentée***

Pour cette partie, utilisez les extraits de DT 1. Le délai de rétractation applicable à un contrat de vente à distance d'un bien est de quatorze jours à compter du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Le consommateur peut informer le professionnel au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le remboursement intervient dans le délai prévu par le texte après que le professionnel a été informé de la décision de rétractation. Le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements. Les exceptions au droit de rétractation sont limitées aux catégories prévues par le texte.

**3.1** (3 points) Appliquez les règles de DT 1 à la chronologie. Indiquez si la déclaration du 17 avril intervient dans le délai prévu, en explicitant le point de départ et le calcul. Précisez ensuite à partir de quel événement le vendeur ne peut plus invoquer l'attente du retour du bien ou de sa preuve pour différer le remboursement.

**3.2** (2 points) Examinez séparément les deux motifs de refus invoqués par HexaTech : l'ouverture de l'emballage extérieur et l'activation alléguée de l'ordinateur. Distinguez ce que les textes fournis permettent de conclure de ce qui demanderait une vérification factuelle ou juridique supplémentaire.

**3.3** (2 points) Rédigez une synthèse juridique de 120 à 160 mots à destination d'un responsable de permanence. Elle doit présenter la règle, son application aux faits, une conclusion provisoire et au moins deux vérifications ou pièces utiles avant toute démarche complémentaire.

## PARTIE 4 : Communication juridique et traçabilité du traitement (4 points)

***Adapter la communication au destinataire et assurer un suivi professionnel***

La personne accompagnée n'est pas juriste. La réponse doit être compréhensible, mesurée et distinguée d'une décision de justice. Le message ne doit pas présenter comme certains des faits qui ne sont pas établis au dossier.

**Éléments à conserver dans le dossier de suivi**

| Élément de suivi | Information ou action à consigner |
|---|---|
| Sources juridiques consultées et date de consultation | ..... |
| Pièces reçues et pièces à demander | ..... |
| Information communiquée à Mme Martin et date | ..... |
| Suite convenue et échéance de relance | ..... |

*À compléter dans le DR 2*

**4.1** (2 points) Complétez le DR 2 en rédigeant un courriel de 100 à 140 mots à Mme Martin. Expliquez les règles utiles en termes accessibles, indiquez la conclusion provisoire et proposez les prochaines démarches sans garantir l'issue d'un éventuel litige.

**4.2** (2 points) Complétez le tableau de suivi du DR 2 avec une action précise pour chacune des quatre rubriques. Indiquez notamment comment assurer la traçabilité de la recherche juridique et protéger les informations personnelles contenues dans le dossier.

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

## **DT 1** : RÈGLES APPLICABLES À LA RÉTRACTATION D'UN CONTRAT DE VENTE À DISTANCE

Extraits de référence à utiliser pour l'épreuve. Ils sont reproduits sous forme de synthèse fidèle pour les besoins du cas. La version en vigueur du Code de la consommation demeure consultable sur Légifrance. La date de consultation indiquée pour le dossier est le 24 avril 2026.

- **Code de la consommation, article L. 221-18 :** le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance. Pour un contrat de vente de biens, le délai court à compter du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien.
- **Code de la consommation, article L. 221-21 :** le consommateur exerce son droit en informant le professionnel de sa décision de se rétracter au moyen du formulaire prévu ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.
- **Code de la consommation, article L. 221-24 :** le professionnel rembourse les sommes dues dans le délai légal courant à partir du moment où il est informé de la décision de rétractation. Pour un contrat de vente de biens, il peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement s'effectue selon les modalités prévues par le texte.
- **Code de la consommation, article L. 221-28 :** le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, pour certains biens scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsque leur sceau a été retiré après la livraison, ainsi que pour certains enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés après la livraison. Les exceptions ne s'appliquent qu'aux catégories et conditions prévues par l'article.

Calcul du délai pour le cas : la livraison a lieu le 6 avril 2026. Le jour de la réception n'est pas compté parmi les quatorze jours. Le premier jour du délai est le 7 avril. Le quatorzième jour est le 20 avril 2026. La déclaration a été envoyée le 17 avril 2026.

**Correspondance entre faits, règles et pièces**

| Question examinée | Règle à mobiliser | Faits disponibles | Élément à vérifier |
|---|---|---|---|
| Respect du délai de rétractation | Quatorze jours à compter de la prise de possession du bien | Réception le 6 avril; courriel de rétractation le 17 avril | Preuve de la date d'envoi et contenu complet du courriel |
| Forme de la déclaration | Déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter | Le courriel indique expressément « je me rétracte » | Conservation du message envoyé et de son éventuel accusé de réception |
| Possibilité de différer le remboursement | Attente possible jusqu'au retour du bien ou à la preuve de son expédition, selon le premier événement | Preuve de dépôt le 19 avril; réception par le vendeur le 21 avril | Contenu de la preuve de dépôt et suivi du colis |
| Exception au droit de rétractation | Exception applicable seulement si les conditions de la catégorie prévue sont réunies | Ordinateur standard; emballage extérieur ouvert; activation alléguée | Nature exacte du produit, conditions de vente et éléments établissant l'activation |

*Synthèse des éléments du cas à confronter aux articles fournis*

## **DT 2** : REPÈRES DE RECHERCHE JURIDIQUE ET CONTRÔLE DES SOURCES

Pour identifier une règle applicable, privilégier le texte officiel publié et consolidé, puis vérifier sa version à la date pertinente. Une fiche pratique peut aider à comprendre une démarche mais ne remplace pas le texte législatif. Un document transmis par une partie permet d'établir ou de discuter les faits qu'il rapporte; il ne constitue pas, à lui seul, une source normative.

Sources de référence adaptées au cas : Code de la consommation sur Légifrance, notamment les articles L. 221-18, L. 221-21, L. 221-24 et L. 221-28; documents contractuels et échanges entre Mme Martin et HexaTech pour établir le contenu de la commande, la notification et le retour. Pour une veille, consigner les mots-clés, la base consultée, la date de consultation, la version du texte et le lien ou la référence permettant de retrouver la ressource.

Une recherche complémentaire sur la notion d'activation ne doit pas être traitée par analogie automatique avec les exceptions relatives aux logiciels descellés. Il faut vérifier la qualification précise du bien et les conditions factuelles et juridiques pertinentes avant de conclure.

**Grille d'évaluation d'une ressource juridique**

| Critère | Question de contrôle | Trace à conserver |
|---|---|---|
| Autorité de la source | La ressource provient-elle d'un site officiel ou d'un auteur identifiable ? | Nom de l'organisme ou de l'auteur et adresse de la ressource |
| Actualité | La version consultée est-elle applicable à la date des faits ? | Date de consultation et indication de version |
| Pertinence | La ressource porte-t-elle directement sur la vente à distance et la rétractation ? | Article ou passage utile et question à laquelle il répond |
| Limites | La ressource est-elle informative, normative, factuelle ou issue d'une partie ? | Qualification de la ressource et réserve d'interprétation |

*Repères fournis pour sélectionner et citer une ressource*

## **DT 3** : CIRCUIT DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE JURIDIQUE ET PROTECTION DU DOSSIER

Le traitement professionnel d'une demande suit quatre étapes : définir le besoin et les faits, sélectionner et contrôler les sources, analyser et formuler une réponse proportionnée, puis conserver une trace utile de la démarche. Les pièces contenant des données personnelles sont accessibles aux seules personnes habilitées et ne sont conservées que dans les conditions applicables au service. Toute transmission doit être limitée aux informations nécessaires au traitement.

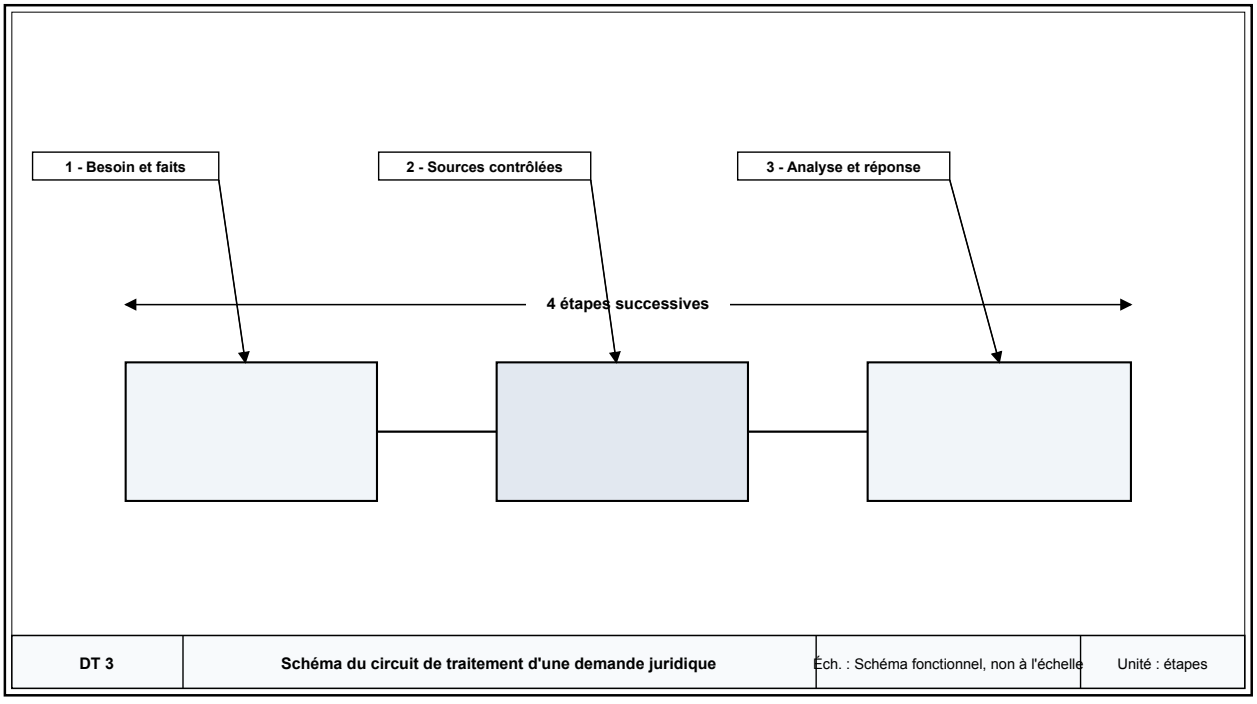



*Schéma fonctionnel de la démarche, sans valeur de norme juridique*

### Contrôles de qualité avant communication

| Étape | Contrôle attendu |
|---|---|
| Définition du besoin | Demande reformulée et faits datés distingués des affirmations d'une partie |
| Recherche | Source officielle, version et date de consultation consignées |
| Analyse | Règle, application aux faits et réserves clairement séparées |
| Communication | Message compréhensible, confidentiel, traçable et sans promesse de résultat |

*Points de contrôle utilisables pour le cas*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux. Pour la question 2.1, évaluez chaque ressource au regard de son origine, de son apport et de ses limites. Pour la question 2.2, indiquez une stratégie de veille directement adaptée au cas.

**Sélection et évaluation des ressources**

| Ressource | Fiabilité pour établir la règle de droit | Apport pour le cas | Limite ou précaution |
|---|---|---|---|
| Code de la consommation sur Légifrance | ..... | ..... | ..... |
| Fiche pratique du site commercial | ..... | ..... | ..... |
| Courriel d'HexaTech | ..... | ..... | ..... |

**Plan de veille juridique**

| Élément demandé | Réponse du candidat |
|---|---|
| Mot-clé ou requête 1 | ..... |
| Mot-clé ou requête 2 | ..... |
| Site ou type de source à privilégier | ..... |
| Critère de contrôle de l'actualité | ..... |
| Critère de contrôle de la pertinence | ..... |

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 2** : Document réponse à rendre avec la copie : questions 4.1 et 4.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Rédigez le courriel dans l'espace prévu, en respectant la longueur demandée. Complétez ensuite les quatre rubriques du tableau de suivi. N'inscrivez aucune donnée personnelle qui ne serait pas nécessaire au traitement.

**Courriel à Mme Martin**

| Objet | Texte du courriel |
|---|---|
| ..... | ..... |

**Tableau de suivi du dossier**

| Élément de suivi | Information ou action à consigner |
|---|---|
| Sources juridiques consultées et date de consultation | ..... |
| Pièces reçues et pièces à demander | ..... |
| Information communiquée à Mme Martin et date | ..... |
| Suite convenue et échéance de relance | ..... |

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.