

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
« SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil) »**

SESSION 2003

SUJET

**E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
Sous-épreuve B1 : Cadre économique et juridique de
l'activité professionnelle**

Durée : 1 heure

Coefficient : 1

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(circulaire 99-186 du 16.11.99)*

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2003	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Epreuve E1 B1	SUJET	Page : 1/3

0309-SER STB

DROIT

Prenez connaissance du document 1 et répondez aux questions suivantes :

- Arthur B. a acheté un téléphone portable et souscrit un abonnement d'un forfait mensuel de 2 heures chez SFR, le 1^{er} mai 2000.
 - Il s'agit d'un contrat synallagmatique, pourquoi ?
 - Quelles sont les parties qui ont signé ce contrat ?
- Jusqu'au 1^{er} mai, Arthur B. bénéficiait d'une facturation à la seconde puis, comme il est précisé dans le texte, SFR a instauré la première minute indivisible.
 - On peut considérer qu'il y a une modification unilatérale du contrat, pourquoi ?
 - Selon le TGI de Nanterre, cette modification du contrat est-elle légale ?
 - Quelle sanction a été prononcée à l'encontre de SFR ?
- Expliquez en quoi les offres proposées par Orange et Bouygues peuvent être considérées comme publicité mensongère.

ÉCONOMIE

Après lecture du document 2, et à partir de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

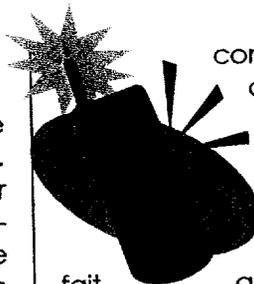
- Expliquez et justifiez le titre «*En France, emploi et chômage progressent ensemble*».
- Dans le texte, il est précisé qu'il existe une «*inadéquation de l'offre et de la demande*».
 - Expliquez cette affirmation.
 - Retrouvez dans le texte deux exemples illustrant cette inadéquation entre offre et demande.
- La montée du chômage peut-elle avoir une influence sur la consommation des ménages ? Justifiez votre réponse.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2003	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Epreuve E1 B1	SUJET	Page : 2/3

Document 1

LES OPÉRATEURS DE PORTABLES AU TRIBUNAL

Les trois opérateurs de téléphonie mobile français ont été condamnés par le tribunal de grande instance (TGI) de Nanterre dans trois jugements distincts. L'action, engagée le 25 février 2002 par l'Union fédérale des consommateurs (UFC-Que Choisir ?), avait pour objectif de dénoncer une modification unilatérale de certains contrats par SFR et des publicités mensongères pour les deux autres opérateurs. SFR facturait, avant le 15 mai 2000, les communications à la seconde, puis il a décidé unilatéralement selon l'UFC, d'instaurer la première minute indivisible et surtout la facturation par paliers de 30 secondes. L'UFC dénonce le fait que cette mesure soit appliquée aux contrats souscrits avant le 15 mai 2000. Le Tribunal de Grande Instance (TGI) a condamné SFR à revenir à un mode de facturation à la seconde pour tous les abonnés ayant souscrit avant cette date, ainsi qu'à verser 5 000 euros de dommages et intérêts au collectif de



consommateurs et 50 euros à la consommatrice défendue par l'UFC. L'association estime d'ailleurs que chaque client SFR devrait pouvoir bénéficier de ce mode de facturation. SFR a fait appel de cette décision et a demandé la suspension de son exécution provisoire.

Orange et Bouygues ont, pour leur part, été condamnés respectivement à 4 000 et 3 000 euros de dommages et intérêts car leurs publicités étaient « de nature à induire le consommateur en erreur » ; en l'espèce, les offres proposées ne spécifiaient pas que la facturation était opérée par tranche de 30 secondes après la première minute indivisible.

Source : N° 363 / juillet-Août 2002
60 Millions de consommateurs

Document 2

« En France, emploi et chômage progressent ensemble »

Le marché du travail se détériore depuis juillet dernier. Mais, dans le même temps, les créations d'emploi continuent de croître.

Au quatrième trimestre 2001, 60 000 personnes s'inscrivaient à l'ANPE, alors qu'il se créait sur la même période 51 000 nouveaux postes salariés. Paradoxal ? Pas tant que cela. En fait, les emplois créés en France n'absorbent pas les nouveaux chômeurs. Dans l'industrie, les usines licencient à tour de bras, tandis que, dans le secteur des services et de la construction, les patrons ont du mal à recruter. L'inadéquation de l'offre et de la demande de travail explique en grande

partie la coexistence de ces deux phénomènes. Cette situation laisse transparaître les rigidités inhérentes du marché du travail dues au manque de formation spécifique des demandeurs d'emplois face aux nouvelles données de mobilité sectorielle et géographique. Si ces rigidités perdurent, le taux de chômage pourrait rester élevé en France.

Laure Maillard, économiste à la CDC Ixis
D'après L'Entreprise - N° 200 - mai 2002

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2003	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Epreuve E1 B1	SUJET	Page : 3/3