

Droit des consommateurs européens Apprendre en s'amusant



DROITS DES CONSOMMATEURS EUROPEENS
Apprendre en s'amusant

La campagne "You're right", "Vous avez raison" en français, est **une initiative de l'Union Européenne qui a pour but de sensibiliser les jeunes citoyens européens à leurs droits en tant que consommateurs.**

Pour atteindre cet objectif, **2 outils d'information et d'éducation ont été développés et mis à disposition des jeunes publics.**

Accessibles gratuitement, le chatbot et le jeu interactif fournissent les clés pour se défendre en cas de litige avec une entreprise en s'articulant autour de 4 thématiques principales : les garanties, la sécurité des produits, le délai de retour de 14 jours et les contrats.



Le chatbot

Il consiste à simuler une conversation avec des questions récurrentes de consommateurs et des réponses automatisées.

Jouer



Le jeu interactif

Il se déroule dans une maison avec des mises en situation. Si la vigilance est importante avant d'effectuer un achat, connaître ses droits permet de résoudre bien des problèmes.

Jouer

Jeu "Achat sur internet en toute sécurité"

Proposé par l'INC en version française, cet outil interactif créé par le Centre Européen des Consommateurs de Lituanie permet de mieux sécuriser ses

Jeu "Achat sur Internet en toute sécurité"



Jouer

[Fiches pratiques](#) | [Lettres types](#) | [Simulateurs](#) | [Associations de consommateurs](#)
[L'INC recrute](#)

Institut national de la consommation
18, rue Tiphaine
75015 Paris



Cet e-mail a été envoyé à {{ contact.EMAIL }} car vous vous êtes abonné à la lettre d'information du site de l'Institut national de la consommation ([mentions légales](#)). Vous pouvez mettre fin à ces envois en cliquant sur le lien de désinscription situé au bas de ce mail. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition ou d'effacement de vos données en nous écrivant à l'adresse dpo@inc60.fr.

A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil.

[Se désinscrire](#)