



20 juillet 2004

La protection des consommateurs dans l'Union européenne: dix principes de base¹

1. Achetez ce que vous voulez où vous voulez
2. Si ça ne fonctionne pas, rapportez-le
3. Des normes de sécurité élevées pour les denrées alimentaires et autres biens de consommation
4. Informez-vous sur ce que vous mangez
5. Les contrats doivent être corrects envers les consommateurs
6. Les consommateurs peuvent parfois changer d'avis
7. La comparaison des prix doit être facilitée
8. Le consommateur ne doit pas être induit en erreur
9. Votre protection pendant vos vacances
10. Des recours efficaces pour les litiges transfrontières

¹ **Avis juridique important:**

Le présent document est conçu uniquement à des fins d'information et ne constitue pas des conseils officiels de la Commission sur la façon d'interpréter la législation ou les politiques de l'UE.

Introduction

La promotion des droits, de la prospérité et du bien-être des consommateurs est une des valeurs essentielles de l'UE qui est reflétée dans sa législation. L'adhésion à l'Union européenne garantit une protection supplémentaire aux consommateurs. Nous décrivons ici 10 principes de base selon lesquels la législation de l'UE vous protège en tant que consommateur, quel que soit le pays de l'UE où vous vous trouvez.

Ce document décrit le niveau minimal de protection que, selon le droit communautaire, tous les pays doivent accorder aux consommateurs. Les détails précis sur vos droits et sur la façon dont vous pouvez les faire appliquer varient d'un pays à l'autre, selon la façon dont ils ont transposé les règlements communautaires dans leur législation nationale. Il est à noter que les lois nationales sur la protection des consommateurs peuvent, dans certains cas, vous accorder un niveau de protection supérieur. Des informations sur la façon dont vous pouvez en apprendre davantage sur vos droits en tant que consommateur sont données à la fin du présent document.

1. ACHETEZ CE QUE VOUS VOULEZ OU VOUS VOULEZ

Vous avez envie d'aller faire du « shopping » dans un autre pays de l'UE? La législation communautaire vous donne le droit « d'acheter jusqu'à plus soif » sans vous inquiéter d'avoir à payer des droits de douane ou la TVA au retour. Ce principe est applicable que vous vous rendiez physiquement dans un autre pays pour faire vos achats ou que vous commandiez vos articles sur Internet, par correspondance ou par téléphone.

En règle générale, les autorités de votre pays ne peuvent pas vous empêcher d'importer un produit que vous avez légalement acheté dans un autre pays de l'UE. Il y a cependant quelques exceptions, par exemple, pour des produits tels les armes à feu ou des articles qui offensent la morale.

2. SI ÇA NE FONCTIONNE PAS, RAPPORTEZ-LE

Que se passe-t-il si vous achetez un nouveau téléviseur et qu'il tombe immédiatement en panne? Selon le droit communautaire, si un produit acheté n'est pas conforme à l'accord que vous avez passé avec le vendeur au moment de l'achat, vous pouvez le rapporter pour qu'il soit réparé ou remplacé. Vous pouvez aussi demander une réduction de prix sur un autre achat ou le remboursement total. Ceci s'applique jusqu'à deux ans après la livraison de l'article. Et pendant les six mois suivant la livraison, c'est le vendeur – et non le consommateur – qui a la charge de prouver que le produit vendu était conforme au contrat de vente.

Ce principe selon lequel le produit doit être “conforme au contrat de vente” vous protège également si ce que vous recevez n’est pas ce que vous avez accepté d’acheter. Par exemple, si vous avez accepté d’acheter des meubles d’antiquaire et que l’on vous envoie des reproductions, vous pouvez les renvoyer.

3. DES NORMES DE SECURITE ELEVEES POUR LES DENREES ALIMENTAIRES ET LES BIENS DE CONSOMMATION

Jetez un coup d’œil dans votre supermarché du coin : vous verrez des produits qui viennent de tout l’Europe. Sont-ils tous sûrs ? Oui, ils doivent l’être. L’UE a des réglementations qui contribuent à garantir que les produits que vous achetez sont sûrs. Bien qu’aucun système de réglementation ne puisse garantir aux consommateurs un risque zéro ou une sécurité 100%, les normes de sécurité des pays de l’UE sont parmi les plus élevées du monde

La sécurité alimentaire est basée sur le principe que nous devons surveiller l’ensemble de la « chaîne alimentaire » afin de garantir cette sécurité. La législation de l’UE en matière de sécurité alimentaire régit la façon dont les agriculteurs produisent les denrées alimentaires (y compris les produits chimiques qu’ils utilisent pour faire pousser les plantes et les aliments qu’ils donnent à leurs animaux), la façon dont ces aliments sont transformés, quels colorants et additifs peuvent y être ajoutés et la façon dont ils sont vendus. L’UE a également des réglementations qui régissent la sécurité des denrées alimentaires importées de nos partenaires commerciaux dans d’autres parties du monde.

La législation de l’UE sur la sécurité des autres biens de consommation est également stricte. Une condition générale de la législation de l’UE est que tous les produits vendus dans l’UE doivent être sûrs. Si une entreprise découvre qu’elle a placé des produits dangereux sur le marché, elle a l’obligation légale d’en informer les autorités des pays de l’UE concernés. Si les produits en question représentent un danger important, l’entreprise doit organiser leur rappel.

4. INFORMEZ-VOUS SUR CE QUE VOUS MANGEZ

Comment pouvez-vous savoir ce qu’il y a dans vos aliments ? Regardez les informations sur l’emballage ! La législation de l’UE sur l’étiquetage des denrées alimentaires vous permet de savoir ce que vous mangez. Des renseignements complets sur les ingrédients utilisés pour élaborer un produit alimentaire doivent être indiqués sur l’étiquette, ainsi que des précisions sur les colorants, conservateurs, édulcorants et autres additifs chimiques utilisés. Si un des ingrédients est un produit auquel certaines personnes sont allergiques – par exemple, les noix – cela doit être mentionné sur l’étiquette, même si la quantité utilisée est très faible.

La législation de l’UE sur l’étiquetage des denrées alimentaires régit l’utilisation de l’appellation « biologique » et de noms associés à des produits de qualité provenant de régions européennes particulières : par exemple, si le produit est étiqueté *Prosciutto di Parma*, vous pouvez être sûr que ce jambon vient de Parme, s’il est étiqueté *Kalamata*, vous pouvez être sûr que ces olives viennent de Kalamata. La législation de l’UE vous permet également de savoir si un aliment est génétiquement modifié (GM) ou s’il contient des ingrédients GM. Si c’est le cas, il doit être étiqueté comme génétiquement modifié.

5. LES CONTRATS DOIVENT ETRE CORRECTS ENVERS LES CONSOMMATEURS

N'avez-vous jamais signé un contrat sans lire toutes les petites lettres ? Et si ces petites lettres disent que l'acompte que vous venez de verser n'est pas remboursable, même si l'entreprise ne remplit pas sa partie du contrat ? Et si elles disent que vous ne pouvez annuler le contrat que si vous payez une somme considérable en compensation ?

La législation de l'UE stipule que ce type de clauses contractuelles abusives est interdit. Quel que soit le contrat que vous signez et quel que soit le pays où vous le signez, le droit communautaire vous protège de ces sortes d'abus.

6. LES CONSOMMATEURS PEUVENT PARFOIS CHANGER D'AVIS

Et si un vendeur se présentait chez vous de façon inopinée et arrivait à vous convaincre de signer un contrat pour l'installation de doubles vitrages ou de nouvelles moquettes coûtant des centaines d'euros ? Le droit communautaire vous protège contre ce type de vente de porte à porte. Le principe général est que vous avez 7 jours pour annuler un tel contrat. Il y a cependant quelques exceptions, par exemple, les contrats d'assurance et les achats coûtant moins de 60 €.

Le droit communautaire vous protège aussi, en tant que consommateur, lorsque vous achetez sur Internet ou auprès de sociétés de vente par correspondance ou par téléphone et autres « vendeurs à distance ». Des escroqueries telles que la « vente forcée » où l'on vous envoie des articles que vous n'avez pas commandés pour ensuite exiger un paiement, sont interdites par le droit communautaire. Si vous achetez un produit ou un service sur un site Internet, ou auprès d'une société de vente par correspondance ou par téléphone, vous pouvez annuler le contrat, sans donner de raison, dans un délai de 7 jours ouvrables. Pour certains services financiers, vous avez jusqu'à 14 jours ouvrables pour annuler le contrat.

7. LA COMPARAISON DES PRIX DOIT ETRE FACILITEE

Comment pouvez-vous comparer les prix de deux marques de céréales pour le petit-déjeuner si l'une d'entre elles est dans un emballage de 375g et l'autre dans un emballage de 500g ? Selon la législation communautaire, les supermarchés sont tenus d'indiquer le « prix unitaire » des produits – leur coût par kilo ou par litre – pour vous aider à décider lequel est le plus avantageux.

Selon le droit communautaire, les sociétés de services financiers sont tenues de vous donner certaines informations de façon standardisée. Par exemple, les sociétés de crédit et de cartes de crédit doivent vous indiquer le taux d'intérêt annuel que vous aurez à payer et pas seulement le montant des remboursements mensuels

8. LE CONSOMMATEUR NE DOIT PAS ETRE INDUIT EN ERREUR

Vous recevez une lettre d'une entreprise de vente par correspondance vous félicitant d'avoir gagné le premier prix d'une loterie qu'elle a organisée. Il s'avère qu'il s'agit en fait d'une escroquerie qui vise à ce que vous les contactiez pour qu'ils essaient

de vous convaincre de leur passer une commande. En réalité vous n'avez gagné aucun prix. Cette forme de commercialisation est-elle légale ?

Non. La publicité qui induit en erreur ou qui trompe le consommateur est interdite au titre de la législation communautaire. En outre, si vous avez affaire à la vente par téléphone, par correspondance ou en ligne, les vendeurs doivent être ouverts et honnêtes envers vous. Selon la législation communautaire, ils doivent vous indiquer qui ils sont, ce qu'ils vendent, combien ça coûte (taxes et livraison compris) et le délai de livraison.

Au titre du droit communautaire, les sociétés de crédit et de cartes de crédit doivent vous donner par écrit le détail de tout accord de crédit que vous passeriez. Ceci doit inclure des informations sur le montant des intérêts que vous avez à payer, la durée de l'accord et la façon de le résilier.

9. VOTRE PROTECTION PENDANT VOS VACANCES

Que se passe-t-il si vous prenez un forfait vacances et que le voyageur fasse faillite ? Et si la brochure de ce forfait vacances vous promettait un hôtel de luxe et que vous vous retrouvez sur un chantier ? Dans ces deux cas, la législation communautaire vous offre une protection. Les voyageurs doivent avoir prévu votre rapatriement au cas où ils feraient faillite pendant que vous êtes en vacances. Ils doivent également vous offrir une compensation si vos vacances ne correspondent pas à ce qui était promis sur la brochure. Si le voyageur essaie d'augmenter le prix des vacances ou de changer la destination prévue sans votre accord, la législation communautaire vous autorise à annuler votre réservation. Et si vous vous présentez à l'aéroport pour découvrir que vous ne pouvez pas prendre le vol prévu parce que la compagnie aérienne ou le voyageur a fait de la surréservation, la législation communautaire vous donne droit à une compensation.

Pendant que vous êtes en vacances et même quand vous êtes rentrés à la maison, la législation communautaire vous protège contre les vendeurs peu scrupuleux de programmes de vente immobilière en multipropriété. Les régimes de multipropriété offrent le droit d'utiliser un appartement ou une villa dans un lieu de vacances pour une période définie chaque année, en échange de l'achat d'une part des droits de propriété. Par le passé, les vendeurs de ce type de programme dans certains lieux de vacances ont pris pour cibles des touristes d'autres pays et ont fait pression sur eux pour qu'ils signent des contrats onéreux qu'ils ne comprenaient pas complètement. Le droit communautaire vous protège contre cela. Vous avez le droit d'exiger un exemplaire de la brochure de multipropriété dans votre langue et une traduction du contrat proposé. Si vous signez un contrat, vous avez une période de dix jours pour « reprendre vos esprits » et l'annuler sans donner de raison.

Un dernier avantage et pas des moindres, grâce au droit communautaire, il vous est plus facile d'emmener vos amis à fourrure en vacances avec vous. Lorsque votre vétérinaire aura délivré un des nouveaux « passeports pour animaux domestiques » à votre chat, votre chien ou votre furet, celui-ci pourra voyager avec vous dans n'importe quel pays de l'UE.

10. DES RECOURS EFFICACES POUR LES LITIGES TRANSFRONTIÈRES

L'UE parraine plusieurs réseaux qui peuvent donner des conseils aux consommateurs et les soutenir s'ils veulent engager des poursuites contre des commerçants dans d'autres pays de l'UE.

Dans chacun des 25 États membres de l'UE, les citoyens peuvent obtenir des conseils dans la langue officielle de ce pays, en appelant le service d'information de la Commission "Europe Direct" gratuitement* au numéro suivant:

00 800 6 7 8 9 10 11*

La Commission européenne a des bureaux dans les capitales des 25 États membres, ainsi que dans certaines grandes villes régionales. Ces bureaux peuvent vous donner des conseils et de la documentation dans la langue du pays où vous vous trouvez. Vous trouverez leur adresse en ligne sur le site suivant: http://europa.eu.int/comm/represent_en.htm

Le réseau de Centres européens de consommateurs de la Commission sera progressivement étendu à l'ensemble de l'UE élargie au cours des prochaines années. Ces centres peuvent vous conseiller sur vos droits quand vous achetez par-delà les frontières. Pour l'instant, le réseau de Centres de consommateurs européens couvre 13 États membres. Vous pouvez obtenir des renseignements sur les centres existants à l'adresse suivante :

<http://europa.eu.int/comm/consumers/map.htm>

Le réseau de Centres nationaux d'information et d'assistance du réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE) sera progressivement étendu à l'ensemble de l'Europe élargie au cours des prochaines années. Ces centres d'information et d'assistance peuvent vous aider à porter plainte contre un commerçant dans un autre pays ou à engager un recours transfrontalier via un programme extrajudiciaire (par exemple en faisant intervenir un médiateur national). Pour l'instant, le réseau EJE couvre 15 États membres plus la Norvège et l'Islande. Pour prendre contact, voir à l'adresse suivante :

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/ej_net/acce_just14_en.htm

Vous pouvez trouver des informations en ligne sur l'UE dans 20 langues européennes à cette adresse :

<http://www.europa.eu.int>

Une série de fiches techniques sur vos droits dans l'Union européenne est disponible en anglais, français et allemand sur le site Internet de la Commission intitulé « Dialogue avec les citoyens » :

* Ce service est gratuit à partir de n'importe quelle ligne téléphonique ordinaire dans chacun des 25 États membres de l'UE. Il est à noter cependant que certains opérateurs de téléphonie mobile n'autorisent pas l'accès aux numéros d'appel gratuit.

<http://europa.eu.int/citizensrights/>