

Centre Technique Régional de la Consommation PACA

EXPOSITION

CONSOMMATEURS,

**L'UNION EUROPEENNE VOUS INFORME et VOUS DEFEND :
Achats, transports, santé, sécurité ou litiges,
quels sont vos droits en matière de consommation dans l'Union
européenne (UE)?**

L'exposition que vous allez découvrir répond à travers 8 thématiques aux questions essentielles que vous vous posez dans votre vie quotidienne.

- > *J'ai acheté un produit dans un pays de l'UE. Il ne fonctionne pas. Que faire ?*
- > *Mon vol/bus/train ou ferry vient d'être annulé. Quels sont mes droits ?*
- > *Je souhaite acheter un véhicule dans un autre pays de l'Union européenne. A quoi dois-je faire attention ?*
- > *J'ai commandé un produit sur un site internet européen mais il ne me plaît pas. Que faire ?*
- > *J'ai eu un problème de santé nécessitant des soins urgents dans un pays de l'Union européenne, comment puis-je me faire rembourser ?*
- > *Suis-je sûr qu'un produit acheté est sans risques ?
Quels sont les moyens pour signaler un produit dangereux ?*
- > *Quels sont les données obligatoires dans l'étiquetage d'un produit alimentaire ou un produit lié à l'énergie (table de cuisson par exemple) ?*
- > *J'ai un litige avec un professionnel basé dans un pays de l'Union européenne. A qui m'adresser ?*

Bonne visite !

Cette exposition a été réalisée par **le Centre Technique Régional de la Consommation Provence-Alpes-Côte d'Azur (CTRC PACA)**, outil technique en réseau avec l'Institut National de la Consommation (INC) et avec le concours des associations de consommateurs adhérentes.

Nos associations ont pour rôle de défendre les intérêts des consommateurs.

Elles leur dispensent informations et conseils et interviennent, en cas de litige, auprès des professionnels ou des pouvoirs publics.

ACHATS DANS L'UNION EUROPEENNE

***J'ai acheté un produit dans un pays de l'Union européenne.
Il ne fonctionne pas. Que faire ?***

Notre réponse

Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la livraison ou de l'achat pour faire valoir la garantie légale de conformité. En cas de produit défectueux, cette garantie vous permettra de demander au professionnel la **réparation**, le **remplacement** du bien ou, si ces deux solutions s'avèrent impossibles, le **remboursement** des sommes versées. Dans les six premiers mois suivant la livraison*, le vendeur est considéré comme responsable du défaut et le consommateur n'a pas à apporter la preuve de cette responsabilité.

Il peut demander la réparation ou le remplacement du produit sans aucun frais supplémentaire.

** 24 mois à partir de mars 2016 en France.*

Nos conseils

- Conservez les justificatifs de votre achat (bon de livraison, facture, ticket de caisse, etc.)
- Adressez un courrier recommandé au vendeur
- En cas de non réponse ou de réponse non satisfaisante, faites intervenir une association de consommateurs.

VOYAGES DANS L'UNION EUROPEENNE

***Mon vol/bus/train ou ferry vient d'être annulé.
Quels sont mes droits ?***

Notre réponse

L'Union Européenne accorde des droits aux passagers en cas d'annulation, retard ou refus d'embarquement (en fonction du retard et de la distance) : **droit à l'information, à une assistance, à un réacheminement vers votre lieu de départ, à un remboursement et/ou une indemnisation** (sous certaines conditions). D'autre part, les personnes handicapées et à mobilité réduite doivent pouvoir bénéficier d'une assistance particulière lors de leur voyage dans l'UE.

Nos conseils

- Conservez les documents de votre voyage et les justificatifs de vos éventuelles dépenses jusqu'à votre retour de voyage
- Contactez dans les meilleurs délais votre transporteur pour lui faire part de votre réclamation
- En cas de non réponse ou de réponse non satisfaisante, contactez une association de consommateurs.

ACHAT D'UN VEHICULE A UN PROFESSIONNEL EN EUROPE

***Je souhaite acheter un véhicule dans un autre pays de l'Union européenne.
A quoi dois-je faire attention ?***

Notre réponse

Avant d'acheter un véhicule dans un autre pays, assurez-vous de l'identité du vendeur (nom de la société et du gérant, coordonnées du siège, numéro de téléphone...) et exigez un contrat écrit. Veillez à ce que toutes les informations utiles y soient mentionnées : les nom et adresse du vendeur, les caractéristiques du véhicule inscrites sur le certificat d'immatriculation (marque, type, année de mise en circulation, kilométrage...), le prix (HT pour un véhicule neuf, TTC pour un véhicule d'occasion). N'oubliez pas de demander le **Certificat de conformité communautaire** et le **certificat d'immatriculation** délivré à l'étranger, nécessaires à l'immatriculation du véhicule en France.

Nos conseils

- Ne signez pas un contrat que vous ne comprenez pas. Vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation si vous achetez le véhicule sur place
- En cas de paiement en espèces, n'oubliez pas de déclarer en douane toute somme d'un montant égal ou supérieur à 10 000 €
- Assurez le véhicule dès l'achat et pour le trajet de retour en France soit auprès de votre assureur français, soit auprès d'un assureur étranger
- Renseignez-vous sur la validité des plaques export auprès de l'administration du pays d'achat.

Ces règles s'appliquent quelque soit votre pays de provenance dans toute l'Union européenne.

ACHATS EN LIGNE SUR UN SITE EUROPEEN

***J'ai commandé un produit sur un site internet européen mais il ne me plait pas.
Que faire ?***

Notre réponse

Si vous avez acheté un bien ou une prestation de service sur internet ou par correspondance auprès d'un professionnel basé en France ou dans un pays de l'Union européenne, vous bénéficiez d'un droit de rétractation d'**au moins 14 jours** à compter de la livraison. Certains produits ou services n'en bénéficient pas : prestations de voyage, billets d'avion, CD ou DVD si l'emballage est ouvert, places de concert, biens nettement personnalisés.... Le vendeur doit mettre à votre disposition un formulaire de rétractation vous précisant les modalités d'exercice de ce droit. Le cybermarchand a 14 jours pour vous rembourser mais peut aussi décider d'attendre la réception des biens renvoyés.

Nos conseils

- Si le produit ou le service reçu ne vous plait pas, contactez d'abord votre vendeur pour exercer votre droit de rétractation
- Renvoyez votre commande dans les plus brefs délais dans un emballage adéquat
 - En cas de non remboursement, contactez une association de consommateurs.

SOINS DANS L'UNION EUROPEENNE

***Lors d'un séjour dans un pays de l'Union européenne,
j'ai eu un problème de santé nécessitant des soins.
Comment puis-je me faire rembourser ?***

Notre réponse

Grâce à l'Union européenne, vos soins peuvent être pris en charge dans les conditions du pays visité à condition d'être affilié(e) à un organisme de sécurité sociale. La carte européenne d'assurance maladie facilite en effet l'accès aux soins médicaux lors d'un séjour en Europe et accélère le remboursement. Elle est valable dans les 28 pays de l'UE ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse.

Attention ! Pour les soins programmés, les règles de remboursement sont différentes et la carte européenne d'assurance maladie ne fonctionne pas.

Nos conseils

- Demandez avant de partir votre carte européenne d'assurance maladie à votre organisme de sécurité sociale. (Attention, **cette carte ne remplace pas l'assurance voyage**)
- En cas de non remboursement de vos soins lors d'un séjour dans l'UE, contactez une association de consommateurs.



Ces règles s'appliquent quel que soit votre pays de provenance dans toute l'Union européenne.

SECURITE DES PRODUITS DANS L'UNION EUROPEENNE

Suis-je sûr qu'un produit acheté soit sans risques ?

Quels sont les moyens pour signaler un produit dangereux ?

Notre réponse



Le marquage **CE** indique que le fabricant garantit que le produit a été évalué **avant sa mise sur le marché européen** et qu'il respecte les exigences européennes en matière de sécurité, de santé et de protection de l'environnement.

Notre conseil

- En cas de risque sérieux pour la santé ou la sécurité du consommateur, **alertez** en France **la** Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (**DGCCRF**) par l'intermédiaire d'une association de consommateurs **et par mail à alertes.dgccrf@dgccrf.finances.gouv.fr**.

Un produit signalé dangereux dans un pays l'est automatiquement dans tous les pays de l'Union européenne grâce au système européen d'alerte appelé RAPEX*.

** Ce système couvre l'ensemble des produits, à l'exception de l'alimentation, des produits pharmaceutiques et des appareils médicaux qui bénéficient de systèmes d'alerte spécifiques. La DGCCRF est le point contact en France du système RAPEX.*

ETIQUETAGE DES PRODUITS

Quelles sont les données obligatoires dans l'étiquetage d'un produit alimentaire ou d'un produit lié à l'énergie (table de cuisson par exemple) ?

Notre réponse

➤ **Aliments : voici les informations obligatoires devant figurer sur chaque étiquetage :**



	Pour 100 ml (% des AJR*)	Pour 1 bol de 200 ml (% des AJR*)
Energie	46 kcal (192 kJ)	114 kcal (481 kJ)
Protéines	3,15 g	7,9 g
Glucides dont sucres	4,8 g 4,8 g	12 g 12 g
Lipides dont acides gras saturés	1,55 g 1 g	3,9 g 2,5 g
Sodium	0,05 g	0,13 g
Fibres	0 g	0 g
Calcium	120 mg (15%)	300 mg (38%)

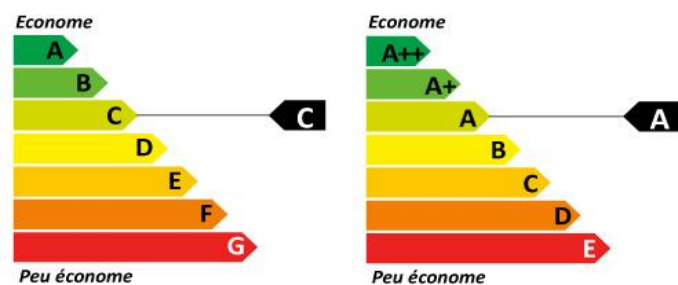
>Tableau nutritionnel avec la valeur énergétique des produits et 6 nutriments en particulier (lipides, acides gras saturés, glucides, sucres, protéines et sels) exprimée pour 100 g ou de 100 ml³ de produit ou en portion.

>Etiquetage relatif aux agents allergènes

>Langue facilement compréhensible par le consommateur.

>Police de caractères minimale (1,2 mm en général)

➤ **Energie : voici les informations obligatoires devant figurer sur chaque étiquetage :**



Classement des appareils sur une échelle de A à G, en fonction de leur consommation énergétique.

Lorsque la plupart des appareils d'un même type ont atteint la catégorie A, 3 catégories supplémentaires peuvent être ajoutées: A+, A++ et A+++.

Notre conseil

Qu'il s'agisse de veiller à votre consommation énergétique ou à votre alimentation, l'Union européenne a mis en place ces étiquetages dans votre intérêt.

A vous d'en faire bon usage !

LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL EUROPEEN

***J'ai un litige avec un professionnel basé dans un pays de l'Union européenne.
A qui m'adresser ?***

Notre réponse

Adressez-vous à une association de consommateurs qui pourra vous mettre en relation avec le Centre Européen des Consommateurs France, spécialiste des litiges de consommation en Europe. En cas d'échec de la phase amiable, vous pourrez introduire une « *procédure judiciaire européenne simplifiée de règlement des petits litiges* ».

Les formulaires sont disponibles sur le site www.e-justice.eu

Vous trouverez aussi l'adresse où envoyer ce formulaire et vos pièces justificatives. Les frais de justice seront à la charge de la partie qui sera condamnée.

Attention : notre réponse s'applique pour un litige dont **le montant est inférieur ou égal à 2.000€** et porte sur un **préjudice civil ou commercial**.

Si les conditions pour introduire une procédure judiciaire européenne ne sont pas remplies, les règles procédurales de chaque pays s'appliquent.

Nos conseils

- Gardez une photocopie de tous les documents que vous envoyez au professionnel comme à la juridiction compétente, ils sont la preuve de ce que vous argumentez
- Soyez patient : le délai pour obtenir un jugement est de 3 mois au minimum.

Ces règles s'appliquent dans toute l'Union européenne, quelque soit votre pays de résidence.

DEFINIR, PROPOSER, LEGIFERER, ELIRE ET PARTICIPER : QUI DECIDE EN EUROPE ?

Définir les priorités : LE CONSEIL EUROPEEN

Le **Conseil européen** définit les **orientations** et les **priorités générales** de l'Union. Il est composé de chefs d'état et de gouvernement ainsi que du président de la Commission. Il élit son propre président.

Proposer dans l'intérêt commun : LA COMMISSION EUROPEENNE

La **Commission européenne** défend l'intérêt général de l'Union. Pour cela, elle **propose** les initiatives appropriées au Parlement européen et au Conseil, qui décident. Avant de faire des propositions, la Commission conduit toujours des consultations publiques. La Commission vérifie aussi la bonne application du droit européen, exécute le budget de l'Union et gère ses programmes.

Elle est composée de 28 commissaires (un par Etat membre) qui s'engagent à agir indépendamment des Etats et des intérêts particuliers.

Légiférer : LE PARLEMENT EUROPEEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE

Les pouvoirs législatif et budgétaire, c'est-à-dire le vote des lois et du budget de l'Union, sont exercés conjointement par le Parlement européen et par le Conseil.

Le **Parlement européen** réunit 751 députés dont 74 élus en France. Ils ne siègent pas par pays mais selon leur affiliation politique.

Le **Conseil** réunit les gouvernements, représentés par les ministres compétents selon les sujets qu'il examine.

Elire et participer : LES CITOYENS DE L'UNION

Les citoyens de l'Union :

- élisent les chefs d'Etat ou de gouvernement qui composent le **Conseil européen** ;
- élisent les membres du **Parlement européen** tous les cinq ans (2014, 2019, 2024.....)
- élisent les membres des **parlements nationaux** qui contrôlent la subsidiarité*
- participent aux consultations de la **Commission européenne**, directement ou par l'intermédiaire des organisations de la société civile ;
- proposent les initiatives législatives avec la nouvelle « **initiative citoyenne européenne** » ;
- peuvent adresser une pétition au **Parlement européen**.

** Les décisions devant être prises le plus près possible des citoyens, l'Union n'agit que si c'est plus efficace qu'au niveau national. C'est le principe de subsidiarité.*

L'Union européenne ...

En image

L'UNION EUROPEENNE 2015



En quelques dates clé

9 mai 1950 : Déclaration de Robert Schuman. « *Rendre la guerre impossible* » : la France propose une Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier (CECA). Ces industries lourdes, bases de l'armement, sont placées sous une autorité commune. Ainsi, les pays membres de la CECA ne pourront plus s'armer les uns contre les autres. Six pays adhèrent à cette première Communauté : France et Allemagne, Italie, Belgique, Luxembourg et Pays-Bas.

1er janvier 1999 : L'euro est introduit sur les marchés financiers. Il existe sous forme de pièces et billets depuis 2002. C'est actuellement la monnaie de 19 pays de l'Union.

Aujourd'hui : L'Union européenne compte 28 pays et réunit plus de 500 millions d'européens.

Des informations complémentaires ? Aller plus loin...

L'Union européenne a également traité d'autres thématiques parmi lesquelles :

- Procédure européenne d'injonction de payer
- Clauses abusives dans les contrats
- Téléphoner ou surfer sur Internet depuis son téléphone mobile à l'étranger
- Lutte contre la contrefaçon
- Labels bios
- Indemnités de retard en cas de voyage en train ou avion
- Location de véhicule
- Surveillance des produits entrant sur le marché
- Hébergement touristique
- Pratiques commerciales déloyales trompeuses
- Itinérance téléphonique
- Surveillance d'une saine concurrence
- Réglementation des prix sur l'envoi des « sms »
- Information sur la composition des produits pour les chaussures, le tabac, les fruits
- Affichage des prix
- Modes alternatifs de règlement des litiges de la consommation
- Montants limites de paiement en espèce
- Protection en cas de démarchage à domicile.

...

**Contactez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous
ou rendez-vous sur le site du CTRC de votre région.**

*Espace vierge pour personnaliser l'affichage des logos des associations de consommateurs adhérentes
en fonction de la région d'exposition*

Plus d'infos sur [le site du CTRC PACA](#)



**Commission
européenne**

*Sous le patronage de la Représentation
en France de la Commission européenne*