

Vos droits en tant que consommateur

Comment l'Union européenne protège vos intérêts



Vous trouverez ce livret et d'autres explications claires et succinctes sur l'Union européenne en ligne à l'adresse: ec.europa.eu/publications

Commission européenne
Direction générale de la communication
Publications
B-1049 Bruxelles

Manuscrit finalisé en février 2007
Illustration de couverture: Andres Rodriguez, Shutterstock

Une fiche bibliographique figure à la fin de la présente publication.

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 2007

ISBN 92-79-03542-8

© Communautés européennes, 2007
Reproduction autorisée moyennant mention de la source

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

Vos droits en tant que consommateur

Comment l'Union européenne protège vos intérêts



Sommaire

Les consommateurs au cœur de l'Europe	3
Sécurité des produits	5
Garantie des produits	7
Services financiers et crédit à la consommation	8
Transparence des prix	10
Clauses contractuelles et pratiques commerciales abusives	11
Forfait vacances	12
Multipropriété en temps partagé	13
Transports aériens	14
Sécurité alimentaire	16
Trouver de l'aide en cas de problème	18
Voyager avec des animaux	20
Aider les consommateurs à se défendre	21

Les consommateurs au cœur de l'Europe

L'Union européenne (UE) possède un marché libre comprenant vingt-sept pays et plus de 490 millions de consommateurs. Ceci vous permet d'accéder à un vaste choix de produits et de services et d'acheter des marchandises aux prix les plus compétitifs sans devoir vous soucier de problèmes liés aux droits de douane, aux taxes et, dans la zone «euro», aux taux de change.

Mais peut-être ne profitez-vous pas pleinement des occasions offertes par le marché unique?

Peut-être avez-vous encore des réticences à acheter des marchandises ou des services dans un autre pays de l'UE ou sur l'internet?

La protection des consommateurs, de leurs intérêts et de leur sécurité fait partie intégrante d'un objectif essentiel de l'Union européenne: améliorer la qualité de vie de tous les Européens. C'est pourquoi l'UE s'efforce de garantir le respect de certains grands principes pour vous protéger, quoi que vous achetiez et où que vous soyez en Europe.

Ces principes sont les droits minimaux de protection des consommateurs qui doivent exister dans tous les pays de l'UE. Cependant, certains pays peuvent faire plus. L'Union œuvre pour l'amélioration de ces droits et pour leur application homogène partout en Europe.

La confiance du consommateur est la clé d'une Union européenne compétitive et florissante!

Grâce à ce livret, vous en saurez plus sur ce que l'UE fait pour vous en tant que consommateur européen, sur la façon dont elle protège vos droits et intérêts et sur la manière de faire valoir vos droits en cas de problème. Le livret se présente comme un petit guide pratique, qui répond à certaines des questions les plus fréquentes que les consommateurs adressent à la Commission à propos de leurs droits. Pour en savoir plus sur la situation spécifique dans votre pays, vous devrez contacter vos organisations nationales de consommateurs.

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

1. Achetez ce que vous voulez, où vous voulez.
2. Si un article ne fonctionne pas, renvoyez-le.
3. Des normes de sécurité sévères pour les aliments et les biens de consommation.
4. Informez-vous sur ce que vous mangez.
5. Les contrats doivent être équitables pour les consommateurs.
6. Les consommateurs peuvent parfois changer d'avis.
7. La comparaison des prix doit être facilitée.
8. Les consommateurs ne doivent pas être induits en erreur.
9. Votre protection lorsque vous êtes en vacances.
10. Des recours efficaces dans les litiges transfrontaliers.

Informations complémentaires: ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/fr.pdf

Toujours lutter pour améliorer la protection des consommateurs

L'Union européenne s'efforce de mieux protéger les consommateurs, non seulement en améliorant la législation, mais également par d'autres moyens tels que le soutien aux associations et aux centres de consommateurs, des campagnes d'information et d'éducation, le recueil de données sur l'opinion des consommateurs et les problèmes qu'ils rencontrent.

Avec un budget de 156,8 millions d'euros, le programme d'action communautaire dans le domaine de la protection des consommateurs (2007-2013) vise à soutenir un grand nombre d'initiatives et de projets concrets présentés par les différentes parties prenantes.

L'UE a également pour objectif d'intégrer les intérêts des consommateurs dans toutes ses politiques (marché unique, concurrence, énergie, libéralisation des services). Elle s'efforce aussi de préserver les services d'intérêt général dans le cadre de leur ouverture à la concurrence.

«Les consommateurs ont un rôle déterminant dans l'économie européenne»

«Je considère le consommateur européen comme un véritable acteur du marché unique, et non comme un simple observateur des forces du marché.

Il y a maintenant plus de 490 millions de consommateurs en Europe. Leurs dépenses représentent plus de la moitié du produit intérieur brut (PIB) de l'UE.

Les consommateurs sont un facteur clé de la croissance et de la création d'emplois, mais on observe cependant dans toute l'Union un **manque de confiance des consommateurs**, en particulier par rapport aux transactions transfrontalières.

Les consommateurs devraient se sentir en confiance pour acheter tant dans des pays étrangers que dans leur propre pays.»

Meglana Kuneva



Meglana Kuneva, commissaire chargée de la protection des consommateurs

Sécurité des produits



«Comment savoir si les jouets de mes enfants sont sans danger?»

Anne est une jeune maman qui habite à Limerick, en Irlande, avec son mari et son enfant de 18 mois, Sean. Maintenant que Sean grandit, Anne veut être certaine que les jouets qu'elle lui donne ne présentent pas de danger.

«Chaque année, à Noël, les médias relatent des histoires horribles à propos de la présence sur le marché de jouets qui risquent d'infliger aux enfants des blessures graves, voire mortelles. Comment savoir si ce n'est pas le cas des jouets que j'achète pour mon fils?»

Dès lors qu'elle réside dans l'Union européenne, Anne ne devrait pas avoir à s'inquiéter de la sécurité des produits. Selon les règles qui y sont en vigueur, il est de la responsabilité des producteurs et des distributeurs de s'assurer qu'ils ne mettent sur le marché que des produits sûrs. Par ailleurs, si des produits défectueux sont découverts, des mesures de sauvegarde sont prises très rapidement. Les jouets, les produits de beauté et les appareils électriques doivent satisfaire à des exigences de sécurité encore plus strictes.

Dans chaque État membre, des autorités de surveillance sont chargées de s'assurer que les produits répondent aux exigences de sécurité. Si tel n'est pas le cas, elles peuvent retirer ces produits du marché, demander aux détaillants de rappeler les articles en cause, diffuser des alertes ou prendre toute autre mesure appropriée.

Alerte rapide pour les produits dangereux

Si un produit dangereux est découvert dans un pays, les informations concernant ce produit sont transmises aux autres pays de l'UE par l'intermédiaire d'un système d'alerte rapide appelé «RAPEX». Le système facilite la coopération entre les autorités nationales et européennes pour retrouver les produits dangereux et les retirer rapidement du

marché. Un système similaire, appelé «RASFF», existe pour les denrées alimentaires.

Coopération internationale

La Commission européenne collabore également avec des pays tiers pour les aider à s'assurer que leurs produits répondent aux normes communautaires. L'accord de coopération conclu en 2006 entre la Chine et l'Union européenne pour améliorer la sécurité des produits, en particulier des jouets, en est un exemple. Il s'agit d'une coopération «gagnant-gagnant»: elle permet aux Européens de bénéficier d'un choix plus large de produits de bonne qualité tout en aidant les pays tiers à accéder au plus grand marché unique du monde.

Les règles de l'UE sur la sécurité des produits sont particulièrement strictes pour les jouets.



Interdire la commercialisation de produits dangereux

Certaines catégories de produits ou de substances présentant un risque pour la sécurité ou la santé des personnes peuvent être totalement interdites du marché européen. Depuis la fin des années 90, il est interdit d'utiliser des plastifiants appelés «phtalates» dans la fabrication des jouets, ces substances pouvant en effet être toxiques en cas d'ingestion par des enfants en bas âge.

En 2006, la Commission européenne a également interdit la commercialisation des briquets jetables dépourvus d'une sécurité enfant.

Assurer l'utilisation sans danger des produits chimiques

En 2006, de nouvelles règles, connues sous le nom de «REACH» ont été adoptées pour la fabrication, la vente, l'importation et l'utilisation de substances chimiques dans l'Union. Ces règles prévoient des contrôles de sécurité pour quelque 30 000 substances chimiques utilisées aujourd'hui, les entreprises devant apporter la preuve que leur utilisation ne présente aucun danger pour les personnes et pour l'environnement.



Informations complémentaires

Règles générales de l'UE en matière de sécurité des produits:
ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_fr.htm

Produits chimiques et REACH:
ec.europa.eu/enterprise/reach/index_fr.htm

Garantie des produits



«Combien de temps les garanties des biens de consommation sont-elles valides?»

Viktor a vécu en Allemagne, où il est fréquent que les produits bénéficient d'une garantie du fabricant de cinq ans. En mars 2005, il a acheté dans sa ville natale d'Eger, en Hongrie, une nouvelle machine à laver, mais, en avril 2006, celle-ci a commencé à fuir.

«J'ai présenté une réclamation auprès du représentant hongrois du fabricant, mais il n'a rien voulu savoir. Il m'a dit que, en Hongrie, il existe seulement une garantie d'un an, et non de cinq ans. Que puis-je faire?»

Dans le cas présent, les droits de Viktor en tant que consommateur de l'UE ne sont pas respectés par le représentant hongrois du fabricant. Le fait est qu'une **garantie de deux ans** s'applique à la **vente de tous les biens de consommation partout dans l'UE** (directive 1999/44/CE). Dans certains pays, ce peut même être davantage, et certains fabricants choisissent également d'offrir une plus longue période de garantie.

Lorsque vous achetez un nouveau produit, celui-ci doit se présenter et fonctionner exactement comme annoncé. Mais savez-vous quels sont vos droits si votre nouvelle machine à café fuit, ou si on vous livre une porte verte au lieu de la bleue que vous avez commandée?

La majorité des achats et transactions en Europe se déroulent sans motif de plainte. Cependant, si vous avez des raisons de vous plaindre, vous devez savoir que les droits et responsabilités énoncés ci-après s'appliquent partout dans l'UE.

- Si l'article que vous avez acheté ne se présente pas ou ne fonctionne pas comme annoncé, ou s'il ne donne pas satisfaction, vous avez le **droit de**

demander l'échange de l'article ou son remboursement sans frais supplémentaires si l'échange n'a pas été fait dans un délai raisonnable.

- Si vous achetez des marchandises qui se révèlent **défectueuses**, les fabricants doivent vous **dédommager** des blessures corporelles ou dommages matériels éventuels.
- Lorsque vous achetez des marchandises ou des services par **courrier, téléphone, télécopieur** ou par **l'internet** auprès d'un commerçant professionnel, vous avez les **mêmes droits** en termes de garanties que si vous les aviez achetés dans un magasin.

Les biens de consommation vendus dans l'Union européenne bénéficient partout d'une garantie de deux ans.



Informations complémentaires

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/index_fr.htm

Services financiers et crédit à la consommation

? *«Je viens de souscrire une police d'assurance vie sur l'internet, et maintenant je voudrais changer d'avis. Puis-je annuler?»*

En surfant sur l'internet, Matt, qui habite au Luxembourg, a vu une annonce proposant une police d'assurance vie à bon marché. Il a décidé de souscrire une couverture de 20 ans. Cependant, plus tard, après avoir examiné d'autres offres, il s'est aperçu qu'il avait payé trop cher et qu'il pourrait obtenir de meilleures conditions.

«Il n'y a rien d'anormal dans le contrat que j'ai souscrit, mais j'ai pris ma décision trop rapidement, et maintenant je voudrais changer d'avis. Est-ce possible?»

Si vous achetez une police d'assurance vie par téléphone ou par l'internet, vous disposez d'un délai de réflexion de trente jours pendant lequel vous pouvez changer d'avis.

Le cas de Matt est couvert par la législation européenne sur la commercialisation à distance de services financiers, qui lui offre un délai de réflexion de 30 jours pendant lequel il peut résilier le contrat. Pendant cette période, il peut aviser l'assureur qu'il souhaite annuler le contrat et recevoir le remboursement de ce qu'il a

payé. Il devrait normalement avoir été informé de ce droit de résiliation avant de signer le contrat, ce droit devant figurer dans les documents qui lui ont été remis.

De nos jours, les consommateurs reçoivent plus d'offres commerciales que jamais, que ce soit par courrier, par téléphone ou sur l'internet. Ces différentes techniques de «vente à distance» peuvent sembler attrayantes pour réaliser des économies. Cependant, l'absence de contact direct avec le vendeur réduit les possibilités de poser des questions et il est moins facile de s'assurer qu'on est vraiment satisfait de ce qu'on achète. La législation européenne sur la commercialisation à distance des services financiers vise à vous protéger de la manière suivante:

- elle interdit les pratiques commerciales abusives visant à obliger des consommateurs à acheter un service qu'ils n'ont pas demandé;



- elle prévoit des restrictions sur d'autres pratiques telles que les appels téléphoniques et courriers électroniques non sollicités («démarchage téléphonique» et «spamming»);
- elle oblige les sociétés de services financiers à fournir aux consommateurs toutes les informations nécessaires avant qu'un contrat ne soit conclu (coordonnées du vendeur, tarifs et modalités de paiement, droits et engagements contractuels, performances du service offert...);
- elle donne au consommateur un droit de réflexion, normalement de 14 jours (30 jours pour l'assurance vie et les pensions de retraite individuelles), lui permettant de résilier le contrat.

Crédit à la consommation

La possibilité d'emprunter de l'argent sous forme de crédit à la consommation permet aux consommateurs d'acheter une voiture, des vacances, des meubles ou des vêtements, sans devoir payer l'intégralité des achats sur le champ. Mais faites attention à ne pas abuser du crédit, car cela peut représenter un risque!

En tant que consommateur, vous disposez de certains droits minimaux lorsque vous souscrivez un crédit à la consommation, où que vous soyez dans l'UE. La législation européenne prévoit certaines obligations pour les créanciers, portant à la fois sur les clauses du contrat de crédit (par exemple: le droit au remboursement anticipé) et sur les informations que vous êtes en droit de recevoir.



Informations complémentaires

Droits communautaires sur la commercialisation à distance de services financiers:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_fr.htm

Droits communautaires sur le crédit à la consommation:
ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm

Transparence des prix



«De quelle manière l'UE m'aide-t-elle à comparer les prix?»

Gerda habite aux Pays-Bas et envisage d'acheter une nouvelle voiture familiale. Elle a entendu dire qu'elle pouvait obtenir le modèle qu'elle désire moins cher dans un autre pays de l'UE, mais elle se demande comment faire pour trouver la meilleure affaire. Elle craint également de ne pouvoir bénéficier du service après-vente du fabricant.

«J'aimerais bien profiter des différences de prix à l'intérieur de l'UE, mais je ne sais pas trop où obtenir les bonnes informations.»

Grâce à l'UE, il est désormais plus facile que jamais de comparer les tarifs automobiles dans toute l'Union européenne.



L'Union européenne aide les acheteurs d'automobiles à comparer les prix

Grâce au marché unique, il est désormais plus facile que jamais de trouver la meilleure affaire à l'intérieur de l'UE lorsqu'il s'agit d'acheter une voiture neuve.

Après l'introduction en 2002 des règles européennes interdisant aux constructeurs automobiles d'avoir des concessions sélectives et exclusives, la concurrence entre les fournisseurs s'est intensifiée, au bénéfice des citoyens européens.

L'introduction de la devise européenne en 2002 a également facilité la comparaison des prix permettant aux consommateurs de faire leurs achats dans différents pays sans avoir à changer d'argent.

Tous les ans, la Commission européenne publie un rapport sur les tarifs automobiles, indiquant où se trouvent les prix les plus élevés et les prix les plus bas. Il existe également de nombreux sites internet permettant de comparer les prix et de trouver les meilleures offres commerciales en matière d'automobiles, de pièces détachées et de services. Consultez votre organisme local de protection des consom-

mateurs pour savoir s'il recommande plus particulièrement certains sites.

TVA comprise

Lorsque vous faites un achat dans un autre pays de l'UE, le prix s'entend «tout compris», ce qui signifie que vous n'avez pas à repayer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou à ajouter des droits à l'importation (contrairement à ce qui se passe en cas d'achat de marchandises en dehors de l'UE). Ceci s'applique, que vous vous rendiez dans un autre pays pour faire vos achats ou que vous commandiez des marchandises sur l'internet, par courrier ou par téléphone.

Fixation du prix unitaire

Les règles de l'UE obligent tous les vendeurs à afficher clairement le prix global, TVA incluse, de toutes les marchandises destinées à être vendues à des particuliers. Pour les marchandises vendues en vrac, telles que les fruits et légumes ou les carburants, le prix unitaire doit être affiché (par exemple: prix au kilogramme ou au litre). Ceci permet aux consommateurs de comparer plus facilement les prix.



Informations complémentaires

Rapports de la Commission européenne sur les tarifs automobiles:
ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html

Clauses contractuelles et pratiques commerciales abusives



«Quelles mesures de répression sont prises contre les commerçants malhonnêtes?»

À Opole, en Pologne, Irena a participé à une loterie en ligne en s'inscrivant sur un site qu'elle croyait être un des sites officiels du tirage de l'Euro Million. Irena a souscrit pour 20 semaines et utilisé sa carte de crédit comme moyen de paiement. Elle pensait en toute bonne foi que seul le montant correspondant à ces 20 semaines (30 euros) serait prélevé.

«Lorsque j'ai reçu le relevé de ma carte de crédit, j'ai eu un choc terrible: la société m'avait facturé plus de 200 euros! Quand je les ai appelés, ils m'ont dit qu'il y avait une clause en petits caractères indiquant que le contrat est pour cinq ans, avec en plus des frais de gestion importants. Maintenant ils refusent de me rembourser.

Que fait-on pour arrêter ce genre d'arnaque?»

Une loi européenne, entrant en vigueur en décembre 2007, interdit les clauses contractuelles et les pratiques commerciales abusives telles que:

- **La publicité mensongère**

Un commerçant qui vante les effets de ses produits devra être en mesure d'apporter la preuve de ce qu'il avance, quel que soit l'endroit où le commerçant est basé dans l'UE. Par exemple, il est interdit de prétendre qu'un produit soignera une maladie si tel n'est pas le cas.

- **Les pratiques agressives**

M^{me} Rouveure a appelé un plombier pour réparer un radiateur défectueux. On lui a tout d'abord dit que le travail coûterait 80 euros. Cependant, au lieu de cela, la facture s'est élevée à 450,90 euros. Lorsqu'elle a refusé de payer le montant supplémentaire, le plombier a débranché son alimentation d'eau chaude. Dans ce cas, le plombier a exercé une influence injustifiée pour exploiter une position de

force vis-à-vis du consommateur, ce qui est illégal en vertu du droit européen.

- **Le démarchage à domicile agressif**

Un vendeur se présente à votre porte et vous persuade d'une façon ou d'une autre d'effectuer un achat par des moyens agressifs, tels qu'ignorer vos demandes répétées de partir. Un tel comportement est également une pratique agressive illégale et est interdit.

Les techniques de vente agressive sont interdites en vertu du droit communautaire.



Informations complémentaires

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_fr.htm

Forfait vacances



«Quels sont mes droits en cas de litige relatif à un forfait vacances?»

Annika et Karl avaient réservé un forfait vacances d'une semaine dans un hôtel cinq étoiles sur la plage de Paphos à Chypre par l'intermédiaire d'un voyageur finlandais. Cependant, à leur arrivée, ils ont découvert que la compagnie les avait transférés dans un hôtel trois étoiles à plusieurs kilomètres de Paphos.

«L'hôtel n'était pas du tout ce que nous escomptions, et nous avons dû prendre un autobus tous les jours pour nous rendre à la plage. La compagnie de tourisme finlandaise a dit que l'hôtel initialement prévu était fermé pour rénovation, et qu'il n'y avait aucune chambre disponible dans des hôtels de même catégorie car c'était la haute saison.

Nous avons bien sûr introduit une réclamation, mais ils ont refusé de nous rembourser, disant que ces événements étaient indépendants de leur volonté. Quels sont nos droits dans ce cas?»

Si vos vacances ne sont pas conformes à ce qui a été annoncé dans la brochure, le voyageur doit vous dédommager.

En tant que citoyen de l'Union européenne, vous disposez de tout un éventail de droits vous permettant de voyager en sécurité et en toute confiance sur le territoire de l'UE et au-delà.

Le droit communautaire protège les consommateurs qui achètent un ensemble de prestations touristiques

auprès d'une société située dans l'UE. Ces forfaits vacances comprennent généralement le transport et l'hébergement et peuvent également inclure des repas et des excursions.

Selon le droit communautaire, le voyageur a l'obligation de fournir **des informations précises** sur le forfait proposé, notamment en ce qui concerne le transport, l'hébergement, les repas, l'itinéraire et les conditions d'assurance.

Si votre séjour ne correspond pas à ce qui était promis dans la brochure, les organisateurs du voyage doivent vous offrir un dédommagement.

Le voyageur est également tenu d'avoir pris les dispositions nécessaires pour assurer votre rapatriement au cas où il ferait faillite pendant votre séjour. En outre, vous avez le droit d'**annuler** votre réservation si, par exemple, la compagnie modifie de manière significative des clauses contractuelles essentielles telles que les dates ou le prix du forfait vacances.



Informations complémentaires

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_fr.htm

Multipropriété en temps partagé



«Dans l'UE, quelles sont les règles relatives à l'utilisation en temps partagé de biens immobiliers?»

M. et M^{me} Bain passaient leurs premières vacances en Espagne quand ils ont été abordés dans la rue. On leur a remis un billet à gratter et on leur a dit qu'ils avaient gagné un séjour gratuit. Ils étaient ravis!

«Mais ensuite on nous a embarqués dans un taxi et conduits jusqu'à un hôtel à des kilomètres en dehors de la ville pour y subir pendant trois heures une séance de vente agressive. Je ne me porte pas très bien et ne peux pas rester longtemps assis. Je n'avais qu'une hâte: partir. À la fin, on nous a demandé de signer un tas de papiers et de verser 1 000 euros. Qu'aurions-nous dû faire dans cette situation?»

La situation de vente agressive dans laquelle M. et M^{me} Bain se sont trouvés n'est pas rare. Dans de telles circonstances, il vous est conseillé de procéder comme indiqué ci-dessous.

Si vous décidez de signer un contrat de multipropriété en temps partagé, la loi vous donne un délai de réflexion d'un minimum de dix jours. Pendant cette période, vous pouvez annuler le contrat sans aucun frais. La compagnie n'ayant pas le droit de vous réclamer d'argent pendant la période de réflexion, il est recommandé de ne rien payer sur place. Si vous versez une somme sur le champ, il se peut que vous ayez des difficultés à récupérer cet argent si vous décidez par la suite d'annuler le contrat.

Explication de la multipropriété en temps partagé

Quand vous souscrivez un contrat de multipropriété en temps partagé, vous achetez le droit d'utiliser chaque année un logement de vacances pendant une durée déterminée. Ce logement est généralement une villa, une maison de vacances ou un appartement. Pour être couvert par le droit communautaire, le contrat doit être d'au moins trois ans et pour un séjour minimal d'une semaine par an.

Vérifiez que vos droits minimaux vous sont exposés

Quelles que soient la situation et l'offre proposée, vous devez vérifier que vous avez bien été informé de vos droits essen-

tiels (délai de réflexion) et qu'une brochure ainsi qu'un contrat dans votre langue vous ont été remis. Si ce n'est pas le cas, fuyez.

Ce à quoi il faut faire attention

Quand vous achetez un droit d'utilisation en temps partagé d'un bien immobilier, il est important d'obtenir le plus d'informations possible avant de signer, notamment en ce qui concerne les éléments suivants:

- **Le coût total**, y compris les charges telles que les frais d'actes, le gaz, l'électricité et l'eau et les charges annuelles de gestion et d'entretien.
- **La durée du contrat.**
- **L'aspect du lieu de villégiature.** S'il est en cours de construction, vérifiez que le permis de construire a été accordé et renseignez-vous sur le stade d'avancement des travaux.
- **Le type de multipropriété.** Posséderez-vous le titre de propriété ou des parts foncières? Pourrez-vous vendre vos parts ou céder vos droits?
- **Les clauses et conditions** du contrat.
- **Qui est responsable de l'exploitation quotidienne** du lieu de villégiature et de l'entretien de la propriété?
- Existe-t-il un **comité ou une association des propriétaires** et quels sont ses pouvoirs?



Informations complémentaires

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/time_share/protection_fr.htm

Transports aériens



«Quelles sont les obligations des compagnies aériennes vis-à-vis de leurs passagers?»

Sophie devait s'envoler de Toulouse (France) pour Cracovie (Pologne) à 14 heures. Quand elle est arrivée à l'aéroport, elle a découvert que son vol était retardé de 11 heures. La compagnie aérienne lui a indiqué qu'un de ses avions était tombé en panne, mais lui a refusé tout dédommagement.

«J'ai passé toute la journée à l'aéroport et j'ai dépensé de l'argent en nourriture et en boissons. La compagnie aérienne aurait-elle dû fournir au moins des rafraîchissements?»

Grâce aux règles communautaires, les passagers aériens ont des droits en matière d'information et des droits en cas de retard, d'annulation de vol, de surréservation et de problèmes liés aux bagages.

Lorsque vous voyagez en avion pour affaires ou tourisme, grâce aux règles communautaires vous avez des droits: droit à l'information et droits en cas de retard, d'annulation, de surréservation et de détérioration de vos bagages. Ces règles s'appliquent même en cas de circonstances extraordinaires ayant perturbé le vol.

Ces droits s'appliquent aux vols domestiques réguliers dans un pays de l'Union européenne et aux vols charter en partance ou à destination d'un aéroport de l'UE. Pour les vols en provenance de pays extérieurs à l'UE, ces droits s'appliquent

seulement aux compagnies aériennes de l'Union.

Retards importants

Si vous vous présentez à l'heure à l'enregistrement pour un vol et qu'il y a un retard important, la compagnie aérienne doit vous fournir des repas et des rafraîchissements, une chambre d'hôtel, si nécessaire, et mettre à votre disposition des moyens de communiquer. La compagnie aérienne doit également vous remettre un document décrivant vos droits en tant que passager.

Lorsque le retard est d'au moins 5 heures, la compagnie aérienne doit également vous proposer le remboursement de votre billet, mais seulement si vous décidez de ne pas prendre le vol retardé. Il n'y a cependant pas de compensation financière pour les retards.



Surréservation

Si le nombre de passagers se présentant à l'embarquement d'un vol pour lequel ils ont réservé excède le nombre de sièges disponibles, la compagnie aérienne doit tout d'abord demander si des personnes sont volontaires pour renoncer à leur place. Ce n'est qu'ensuite que la compagnie aérienne peut décider de ne pas embarquer certains passagers. Elle est alors tenue d'offrir une compensation financière. Vous avez également droit à des repas et des rafraîchissements, une chambre d'hôtel, si nécessaire, et des moyens de communiquer. Un document décrivant vos droits doit aussi vous être remis.

Annulation

Si votre vol est annulé pour des raisons imputables à la compagnie aérienne, celle-ci doit vous offrir soit le remboursement de votre billet ou un transport alternatif jusqu'à votre destination finale. Dans certaines circonstances, et si l'annulation ne résulte pas d'un incident de *force majeure*, la compagnie aérienne doit vous verser une compensation financière. Elle doit également vous donner des repas et des rafraîchissements, une chambre d'hôtel, si nécessaire, des moyens de communiquer et un document détaillant vos droits.

Bagages perdus

Vous avez droit à un dédommagement pour la destruction, la détérioration, la perte ou le retard de vos bagages sur un vol assuré par une compagnie aérienne de l'UE, n'importe où dans le monde.

Résolution des litiges

Afin d'éviter des actions en justice à la fois longues et coûteuses, les pays de l'UE sont tenus de mettre en place des organismes nationaux indépendants chargés de traiter les plaintes des passagers et tous les litiges que ces derniers peuvent avoir avec des compagnies aériennes. Pour obtenir le nom et l'adresse de l'autorité compétente, ou les coordonnées des organismes qui peuvent vous conseiller ou vous aider dans le cadre d'autres réclamations (par exemple: perte de bagages, blessures et forfait vacances), veuillez contacter Europe Direct par téléphone au numéro vert **00 800 6 7 8 9 10 11** ou par courrier électronique via le site internet: **europedirect.europa.eu**



Informations complémentaires

ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_fr.htm

Sécurité alimentaire



«Pouvons-nous être sûrs que tout ce que nous mangeons est sans danger?»

Alica et Ján habitent à Levice, en Slovaquie. Ils ont observé, ces dernières années, qu'une gamme toujours plus large de produits provenant d'Europe et même au-delà est disponible dans leur supermarché local.

«Nous avons entendu parler des crises alimentaires des années 90, telles que la maladie de la "vache folle" ou l'huile d'olive frelatée. Et, maintenant, les médias parlent de la grippe aviaire. Avec une telle quantité de nouveaux produits arrivant en permanence sur le marché, comment savoir si nous pouvons faire confiance à tous les aliments vendus dans notre supermarché?»

Le système communautaire de sécurité des aliments garantit aux consommateurs européens une haute qualité, des normes d'hygiène sévères, de faibles risques et des informations adéquates.

L'Union européenne a mis en place des règles et des normes pour garantir la qualité de tous les aliments que nous consommons, qu'ils proviennent ou non de l'UE. Bien qu'aucun système de régle-

mentation ne puisse garantir un risque zéro pour les consommateurs, les pays de l'UE ont les normes de sécurité parmi les plus sévères au monde.

Ces dernières années, l'UE a révisé sa législation sur les denrées alimentaires dans le cadre d'un effort majeur pour réduire au maximum les risques de crises dans le domaine de la sécurité alimentaire, du type de celles que nous avons connues dans les années 90. Le principe **«de la ferme à la table»** assure la traçabilité des produits, des normes d'hygiène strictes et des informations adéquates pour les consommateurs.

Mise en œuvre du principe «de la ferme à la table»

- La **santé animale** est une priorité absolue dans l'UE, afin d'éviter les maladies animales contagieuses, telles que la peste porcine ou la fièvre aphteuse.
- Les mesures de **bien-être des animaux** contribuent à assurer de meilleures conditions pour les animaux.
- Il existe des règles strictes concernant ce qui peut entrer dans l'**alimentation animale**.



- Toutes les entreprises du secteur alimentaire et de l'alimentation animale doivent s'assurer que tous les produits alimentaires et ingrédients peuvent **être tracés** tout au long de la chaîne alimentaire.
- Il existe des règles spécifiques sur les **additifs alimentaires**, tels que les colorants et édulcorants, et sur les **minéraux** et **vitamines** qui peuvent être ajoutés aux denrées alimentaires, ainsi que sur l'utilisation de **pesticides**.
- L'UE a des règles strictes concernant l'**hygiène alimentaire** pour éviter les contaminations de la nourriture, par exemple par des salmonelles ou des *Listeria*.
- L'**Autorité européenne de sécurité des aliments** (EFSA) évalue les risques posés par les nouveaux produits alimentaires sur la base des données scientifiques et des technologies les plus récentes.
- L'UE est le plus grand marché du monde en ce qui concerne les importations de denrées alimentaires en provenance de **pays en voie de développement**. Les exploitations agricoles et les établissements de production alimentaire qui exportent vers l'UE doivent respecter les **mêmes principes de sécurité** que ceux applicables dans l'UE.

Bien lire les étiquettes

Si vous voulez savoir exactement ce que vous mangez, les étiquettes des produits alimentaires sont la principale source de renseignements. Pour être conforme à la réglementation communautaire, l'étiquetage des aliments doit obligatoirement comporter les éléments suivants:

- Le nom, la composition et le contenu du produit, le nom du fabricant, les méthodes de stockage et de préparation.
- La durée de conservation ou la date limite de consommation.
- Si le produit alimentaire contient un produit génétiquement modifié, cela doit être clairement indiqué.
- Les ingrédients auxquels certains consommateurs peuvent être allergiques (par exemple: les noix) même s'ils sont utilisés en très petites quantités.
- Il existe d'autres règles spéciales qui s'appliquent à certains produits alimentaires. Par exemple, la présence de quinine et de caféine dans les aliments doit être clairement indiquée.



Informations complémentaires

Le site internet de la Commission européenne relatif à la sécurité des aliments:
ec.europa.eu/food/index_fr.htm

Le site internet de la Commission européenne pour l'alimentation et l'agriculture:
ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index_fr.htm

Trouver de l'aide en cas de problème



«Qui peut m'aider si j'ai un problème avec un commerçant dans un autre pays?»

Un consommateur français commande un appareil photo numérique sur un site internet allemand. Après avoir payé l'appareil photo d'avance (300 euros), il reçoit un message du commerçant allemand l'informant que le produit lui a été expédié par la poste. Cependant, l'appareil photo n'arrive pas. Le client essaye alors à plusieurs reprises de contacter le commerçant. N'obtenant pas de réponse, il demande alors de l'aide au Centre européen des consommateurs (CEC) français. Le CEC français se met en relation avec l'organisme de protection des consommateurs allemand, qui à son tour contacte directement le commerçant. Le commerçant n'ayant pu fournir aucune preuve d'affranchissement, il sera finalement contraint de fournir au client français un nouvel appareil photo.

Si vous avez un litige non résolu avec un commerçant, il existe un certain nombre d'endroits où vous pouvez vous adresser pour obtenir des conseils.

Résolution de litiges

Si vous ne parvenez pas à résoudre un litige avec un commerçant, ne désespérez pas! Il existe un certain nombre de possibilités vous permettant d'obtenir des conseils ou de l'aide.

Étape 1 – Rechercher des conseils

Il existe un certain nombre d'endroits et d'organismes auxquels vous pouvez vous adresser dans un premier temps pour obtenir des conseils:

1) Les associations nationales de consommateurs de votre pays. Vous pouvez en trouver la liste à l'adresse suivante: ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/index_fr.htm

2) Le réseau des centres européens des consommateurs (réseau des CEC)

Ce réseau de centres de conseil aux consommateurs fournit une aide spécifique en cas de litiges transfrontaliers. Il a été institué en janvier 2005 par la Commission européenne en coopération avec les autorités nationales. Les centres fournissent des informations et des conseils concernant des problèmes d'achats transfrontaliers et interviennent en cas de problèmes.

Informations complémentaires: ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

3) FIN-NET: réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers

En 2001, la Commission a lancé un réseau au niveau européen pour le règlement à l'amiable des litiges financiers transfrontaliers. Ce réseau, appelé FIN-NET, vise à faciliter la résolution extrajudiciaire des litiges dans le cas où le



consommateur et le fournisseur de services financiers (banque, compagnie d'assurance, etc.) sont de différents pays de l'UE. Il fournit au consommateur une manière alternative de résoudre des litiges rapidement, facilement et à moindres frais, et peut éviter le recours en justice.

Informations complémentaires:
ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/finnet/index_fr.htm

4) Solvit: résolution des problèmes sur le marché unique

Solvit est un réseau de résolution de problèmes en ligne dans lequel les États membres de l'UE coopèrent pour régler les problèmes résultant de la mauvaise application de la législation du marché intérieur par les autorités publiques. Le réseau traite des cas tels que la non-reconnaissance des qualifications professionnelles dans un autre pays, les problèmes d'immatriculation d'automobiles, les permis de séjour ou les entraves au commerce.

Informations complémentaires:
ec.europa.eu/solvit/site/index_fr.htm

Étape 2 – Agir

Si vos négociations avec le commerçant ont échoué et si vous souhaitez aller plus loin, vous pouvez envisager deux possibilités:

- 1) action en justice** au niveau national ou
- 2) procédure de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR).**

Les ADR sont des dispositifs mis en place pour aider à résoudre les litiges sans devoir passer par une procédure judiciaire longue et coûteuse. Les CEC peuvent vous conseiller sur les ADR qui répondent aux normes de l'UE. La plupart des dispositifs font appel à un tiers tel qu'un arbitre, un médiateur ou un ombudsman pour vous aider à trouver une solution avec le commerçant. Les principaux types d'ADR traitant des litiges de consommation sont la conciliation, l'arbitrage et la médiation et sont généralement proposés par des associations professionnelles.

Informations complémentaires:
ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm

Voyager avec des animaux



«Puis-je emmener mes chiens en vacances avec moi?»

Roberta est italienne mais travaille à Madrid comme professeur. Elle voudrait rendre visite à ses parents à Florence cet été, mais elle a récemment acheté deux chiots et ne sait pas si elle peut les emmener en voyage avec elle.

«J'aimerais vraiment que mes parents voient les chiens quand je retournerai en Italie. Les animaux de compagnie peuvent-ils voyager dans l'UE? Que dois-je faire pour les emmener avec moi?»

Passeports pour animal de compagnie

Il est maintenant facile d'emmener votre animal de compagnie avec vous lorsque vous voyagez à travers l'Union européenne. Pour les chats, les chiens et les furets, il existe maintenant une législation communautaire harmonisée dans la plupart des pays de l'UE. Ainsi il vous suffit de vous assurer que votre animal a :

- une vaccination **antirabique** valide;
- une **puce** électronique ou un tatouage lisible;
- un **passport pour animal de compagnie**, qui peut être établi par votre vétérinaire.

Pour l'entrée en Irlande, à Malte, en Suède et au Royaume-Uni, un test supplémentaire est exigé pour s'assurer que la vaccination contre la rage a été efficace. Un traitement contre les tiques et le ténia peut également être nécessaire.

Vous pouvez également utiliser le passeport pour animal de compagnie pour un voyage à destination ou en provenance de pays voisins de l'UE dont le statut au regard de la rage est équivalent à celui de l'UE. Ces pays comprennent l'Andorre, l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin, la Suisse et l'État de la Cité du Vatican.

La Commission européenne vous recommande de toujours discuter avec votre vétérinaire du pays de destination et des circonstances particulières avant de voyager avec votre animal de compagnie.

Pour tous les animaux autres que les chats, chiens et furets, il y a des lois nationales dans chaque pays de l'UE.

Embarquement des animaux à bord des avions

Si vous souhaitez voyager en avion avec votre animal de compagnie, il est essentiel de consulter votre compagnie aérienne avant de réserver un billet.

Les compagnies aériennes ont des conditions différentes pour le transport des animaux de compagnie, mais en général elles vous demanderont de :

- veiller à placer l'animal dans une caisse ou cage de transport fermée;
- veiller à ce que l'animal de compagnie dispose de tous les vaccins, certificats et visas d'entrée exigés par le pays dans lequel vous vous rendez;
- veiller à ce que l'animal soit confortablement installé, qu'il ait suffisamment de place dans sa cage ou sa caisse et assez de nourriture et/ou d'eau pour le voyage.

Coût

Le coût d'un voyage avec des animaux peut différer d'un pays à l'autre et en fonction du mode de transport. Vous aurez aussi à payer votre vétérinaire pour l'établissement du passeport de l'animal de compagnie et les éventuels traitements nécessaires.



Informations complémentaires

ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_fr.htm

Aider les consommateurs à se défendre



«Comment l'Union européenne veille-t-elle au respect de mes droits de consommateur?»

Ellen habite en Allemagne, mais son fils, Frank, est sur le point d'aller étudier en France pour un an. Ellen veut que Frank ait une certaine autonomie financière pour faire face aux imprévus et envisage de faire établir une carte de crédit à son nom.

«Je souhaite que mon fils puisse avoir accès à de l'argent pour couvrir ses besoins, mais je sais également que les jeunes font aujourd'hui l'objet de fortes pressions commerciales pour les inciter à acheter les derniers produits qui viennent de sortir. Comment les jeunes peuvent-ils apprendre à devenir des consommateurs responsables?»

Aider les adolescents à devenir des consommateurs avisés

L'*Agenda Europa*, publié par la Commission, est un agenda scolaire destiné aux élèves de 15 à 18 ans. Plus d'1 million d'exemplaires ont été distribués dans 9 000 écoles à travers l'UE, pour aider les jeunes à mieux connaître leurs droits, pour les sensibiliser davantage et leur permettre de devenir des consommateurs avisés. L'agenda, qui est disponible en 20 langues, a été adapté aux différentes cultures et législations nationales propres à chacun des pays de l'UE.

Informations complémentaires:
ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm



L'Union européenne s'efforce de sensibiliser les personnes à leurs droits afin qu'elles deviennent des consommateurs plus éclairés.

Cours de formation pour le personnel des organisations de consommateurs

La Commission organise des cours de formation en gestion, *lobbying* et droit européen de la consommation pour le personnel des organisations de consommateurs. Ces cours sont donnés par des professionnels et sont ouverts au personnel des organisations de consommateurs dans les vingt-sept pays de l'UE et dans plusieurs autres pays européens. Leur but est de permettre au personnel d'aider les consommateurs de toute l'Union à mieux connaître leurs droits.

Informations complémentaires:
www.trace-beuc.org

Éducation en ligne

En 2006, la Commission a lancé le site internet Dolceta. Dolceta (Development of online consumer education tools for adults) est un guichet unique permettant aux consommateurs d'obtenir des informations sur des questions allant de l'étiquetage des prix au règlement des litiges, en passant par les hypothèques et la gestion d'un budget familial.

Vous pouvez trouver des informations complémentaires sur l'ensemble des sujets abordés dans ce livret en visitant le site Dolceta à l'adresse suivante:
www.dolceta.eu

Commission européenne

Vos droits en tant que consommateur

Comment l'Union européenne protège vos intérêts

Série L'Europe en mouvement

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes

2007 – 22 p. – 16,2 x 22,9 cm

ISBN 92-79-03542-8

Dans toute l'Union européenne, vous pouvez faire vos achats en toute liberté et profiter ainsi des meilleures offres commerciales sans devoir vous soucier de problèmes liés aux droits de douane, aux taxes et, dans la zone «euro», aux taux de change.

Le nombre de personnes effectuant des achats transfrontaliers et sur l'internet ne cesse d'augmenter. L'UE a pour objectif de veiller à la protection de vos droits en tant que consommateur, quel que soit l'endroit où vous choisissez de faire vos achats.

Pour en savoir plus sur l'Union européenne



Connectez-vous

Des informations sont disponibles dans toutes les langues officielles de l'Union européenne sur le site Europa: europa.eu/



Rendez-nous visite

Il existe des centaines de centres locaux d'information sur l'Union européenne dans toute l'Europe. Vous pouvez trouver l'adresse du centre le plus proche de chez vous sur le site internet: europedirect.europa.eu/



Appelez-nous ou écrivez-nous

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez le contacter gratuitement par téléphone: **00 800 6 7 8 9 10 11** [à partir d'un pays à l'extérieur de l'Union, en composant le numéro payant (32-2) 299 96 96] ou par courrier électronique via le site: europedirect.europa.eu/



Lisez sur l'Europe

Consultez des publications sur l'UE d'un simple click sur le site internet EU Bookshop: bookshop.europa.eu/

Pour obtenir les informations et des publications concernant l'Union européenne en langue française, vous pouvez aussi vous adresser à:

REPRÉSENTATIONS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

Représentation en France

288, boulevard Saint-Germain
F-75007 Paris
Tél. (33) 140 63 38 00
Fax (33) 145 56 94 17
E-mail: comm-rep-par@ec.europa.eu
Internet: http://www.ec.europa.eu/france/index_fr.htm

Centre d'information sur l'Europe (même adresse)

Internet: <http://www.touteurope.fr/>

Représentation à Marseille

CMCI
2, rue Henri-Barbusse
F-13241 Marseille Cedex 01
Tél. (33) 491 91 46 00
Fax (33) 491 90 98 07

Représentation en Belgique

Rue Archimède 73
B-1000 Bruxelles
Tél. (32-2) 295 38 44
Fax (32-2) 295 01 66
E-mail: comm-rep-bru@ec.europa.eu
Internet: www.ec.europa.eu/belgium/

Représentation au Luxembourg

Maison de l'Europe
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-2920 Luxembourg
Tél. (352) 4301-32925
Fax (352) 4301-34433
E-mail: comm-rep-lux@ec.europa.eu
Internet: <http://www.ec.europa.eu/luxembourg>

BUREAUX DU PARLEMENT EUROPÉEN

Bureau pour la France

288, boulevard Saint-Germain
F-75007 Paris
Tél. (33) 140 63 40 00
Fax (33) 145 51 52 53
Minitel: 3615-3616 EUROPE
E-mail: epparis@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/paris/>

Antenne de Strasbourg

Allée du Printemps
Bâtiment Louise Weiss
BP 1024 F
F-67070 Strasbourg Cedex
Tél. (33) 388 17 40 01
Fax (33) 388 17 51 84
E-mail: epstrasbourg@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/>

Antenne de Marseille

2, rue Henri-Barbusse
F-13241 Marseille
Tél. (33) 491 91 46 00
Fax. (33) 491 90 95 03
E-mail: epmarseille@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu>

Bureau pour la Belgique

Rue Wiertz 60
B-1047 Bruxelles
Tél. (32-2) 284 20 05
Fax (32-2) 230 75 55
E-mail: epbrussels@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu/brussels/>

Bureau pour le Luxembourg

Maison de l'Europe
7, rue du Marché-aux-Herbes
L-2929 Luxembourg
Tél. (352) 4300-22597
Fax (352) 4300-22457
E-mail: EPLuxembourg@europarl.europa.eu
Internet: <http://www.europarl.europa.eu>

Des représentations ou des bureaux de la Commission européenne et du Parlement européen existent dans tous les États membres de l'Union européenne. Des délégations de la Commission européenne existent dans d'autres pays du monde.

L'Union européenne



FR



Dans toute l'Union européenne, vous pouvez faire vos achats en toute liberté et profiter ainsi des meilleures offres commerciales sans devoir vous soucier de problèmes liés aux droits de douane, aux taxes et, dans la zone «euro», aux taux de change.

Le nombre de personnes effectuant des achats transfrontaliers et sur l'internet ne cesse d'augmenter. L'UE a pour objectif de veiller à la protection de vos droits en tant que consommateur, quel que soit l'endroit où vous choisissez de faire vos achats.

