



Commission
européenne

**DROITS DES CONSOMMATEURS
DE L'UE**

**BÉNÉFIQUES POUR VOS CLIENTS
COMME POUR VOTRE ENTREPRISE**



Soyez informés sur les droits de vos clients



DROITS DES
CONSOMMATEURS DE L'UE
BÉNÉFIQUES POUR VOS CLIENTS
COMME POUR VOTRE ENTREPRISE

Dans toute l'UE, les consommateurs ont droit à un traitement équitable, des informations adéquates et une réparation en cas de problème avec un produit. La connaissance de ces droits vous aidera à préserver et accroître votre atout le plus précieux: vos clients.

- > Fournissez toutes les informations requises à vos clients avant qu'ils n'effectuent l'achat.
- > En cas de problème, veuillez le résoudre conformément à la loi.

Réparez ou remplacez les produits défectueux



DÉFECTUEUX?

Tout article que vous vendez sur le territoire de l'UE, en ligne ou dans un magasin, doit correspondre à la publicité qui en est faite et fonctionner correctement. Dans le cas contraire, les consommateurs disposent – au minimum – du droit à une réparation ou à un remplacement gratuit. Si vous ne pouvez réparer ou remplacer un produit, les consommateurs ont droit à un remboursement ou à une réduction du prix (dans certains pays il se peut qu'ils soient libres de choisir entre ces solutions).

Ces droits sont valables pendant au moins deux ans à compter de la date d'achat ou de livraison au consommateur. Pendant les six premiers mois, c'est au commerçant qu'il incombe de prouver que le produit n'était pas défectueux au moment de son achat. Ensuite, c'est le consommateur qui doit prouver que le défaut était présent lors de l'achat. Ces périodes sont cependant plus longues dans certains pays. Pour connaître les règles en vigueur dans les pays où vous exercez votre activité commerciale, consultez la page ec.europa.eu/consumers/notification

Donnez toutes les informations nécessaires sur les produits et services vendus

Au sein de l'UE, les informations données concernant la publicité, la vente de produits ou la prestation de services, doivent être exactes et suffisamment détaillées pour permettre aux clients de faire un choix éclairé.

Assurez-vous que les clauses du contrat appliquées sont équitables et rédigées en un langage simple et clair. En cas de litige, tout aspect qui n'est pas clair sera interprété en faveur du consommateur, et les clauses abusives ne seront pas juridiquement contraignantes.

Veillez dès lors à fournir des informations fiables concernant les caractéristiques des produits, le prix, les conditions de paiement et de livraison et votre identité, vos coordonnées de contact, ainsi que la durée du contrat et ses modalités de résiliation. Cela vous aidera à éviter des litiges coûteux, les déceptions des clients, voire leur perte.



Remboursez les achats en ligne retournés dans un délai de deux semaines



Pour accroître la confiance dans les achats en ligne et les rendre plus concurrentiels, les clients dans l'UE disposent de 14 jours pour revenir sur leur décision et annuler un achat (sans devoir fournir une raison).

Il convient de savoir que seuls les produits retournés qui peuvent être revendus devront être entièrement remboursés. Les clients ont le droit de vérifier le produit mais pas de l'utiliser. Ainsi, les chaussures peuvent être essayées chez soi mais ne peuvent être portées à l'extérieur.

Faites-vous rembourser à travers la procédure européenne de règlement des petits litiges



Si un problème – tel qu'un paiement manquant – n'est pas réglé entre le client et vous-même, y compris avec l'aide d'un centre européen des consommateurs, la procédure européenne de règlement des petits litiges (dans tous les États membres de l'UE à l'exception du Danemark) peut constituer une solution. En effet, elle est plus rapide et économique que les procédures judiciaires traditionnelles et peut être utilisée pour les transactions en ligne allant jusqu'à 2 000 EUR. Pour ce faire, il suffit de soumettre un formulaire standard pour les petits litiges.

Avant tout, il faut connaître et respecter les droits des consommateurs. Cela permettra d'éviter tout litige.

Réglez les problèmes avec les clients à l'étranger dans votre pays

Les problèmes survenant avec des clients à l'étranger peuvent s'avérer coûteux pour les deux parties. Les centres européens des consommateurs (ECC) peuvent contribuer à clarifier les droits juridiques des parties prenantes et aider les deux parties à trouver une entente équitable. Ils peuvent également vous conseiller sur les mesures ultérieures à prendre si une entente ne peut être trouvée.



Pour plus d'informations, rendez-vous sur europa.eu/youreurope/business

Contactez votre point de contact Enterprise Europe
le plus proche een.ec.europa.eu

#EU4Consumers