

Consommateurs



La politique européenne des consommateurs protège les droits des consommateurs, garantit la sécurité des produits, aide les consommateurs à faire des choix éclairés lorsqu'ils achètent des biens et des services, et propose des outils pour résoudre les problèmes éventuels.

Le marché unique de l'UE offre aux consommateurs un plus grand choix, une plus grande flexibilité, une meilleure qualité et un meilleur rapport qualité-prix. Cependant, il peut aussi poser des difficultés aux consommateurs, en particulier dans des domaines en développement rapide comme le numérique, l'énergie et les services financiers. La politique des consommateurs de l'UE garantit que les droits des citoyens seront respectés s'ils rencontrent des problèmes lors de l'achat de biens ou de services auprès d'autres pays de l'UE, y compris en ligne. Cela contribue à renforcer la confiance des consommateurs dans toute l'UE, ce qui constitue également un élément favorable aux entreprises qui font du commerce transfrontière dans le marché unique de l'UE.

Ce que fait l'Union européenne

L'UE offre aux consommateurs un ensemble de droits pratiques à utiliser en cas de problème.

- Des normes minimales en matière de droits des passagers ont été fixées pour tous les modes de transport, y compris l'information, l'assistance et l'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important.
- Lors de la réalisation d'achats en ligne, les consommateurs ont quatorze jours pour reconsidérer leur achat et se rétracter. Ils peuvent toujours retourner un produit dans les deux semaines et récupérer leur argent.
- Depuis juin 2017, les **frais d'itinérance ont été supprimés**. Les Européens qui voyagent à l'intérieur de l'UE paient le même prix que dans leur propre pays pour les appels en itinérance, les SMS et l'utilisation de données mobiles.

- Si un article acheté dans l'UE (que ce soit en ligne ou dans un magasin) est différent de celui mentionné dans l'annonce ou ne fonctionne pas correctement, le consommateur a droit à au moins une réparation ou un remplacement gratuit.
- Depuis 2016, de nouvelles règles de l'Union sur les crédits hypothécaires garantissent une information claire dans la publicité et une information en temps utile des consommateurs avant la signature d'un contrat.

L'UE contribue également au règlement rapide et efficace des différends avec les opérateurs économiques. Ces procédures rapides et peu coûteuses peuvent être utilisées pour les litiges nationaux et transfrontaliers. La **plateforme en ligne de règlement des litiges** permet aux consommateurs et aux opérateurs économiques de régler en ligne les litiges relatifs aux achats en ligne. Le **réseau des Centres européens des consommateurs** fournit aux consommateurs une aide et des conseils gratuits sur leurs achats transfrontaliers.

Des normes de sécurité strictes s'appliquent aux jouets, aux appareils électriques, aux cosmétiques et aux produits pharmaceutiques, et des règles strictes garantissent que les **produits dangereux** sont retirés du marché. Plus de 200 produits dangereux différents sont notifiés chaque année par le **système d'alerte rapide pour les produits non alimentaires dangereux** de l'UE.



Pour plus d'informations: https://ec.europa.eu/info/topics/consumers_fr

Comment prendre contact avec l'UE?

EN LIGNE

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à l'adresse https://europa.eu/european-union/index_fr

EN PERSONNE

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition.

Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: https://europa.eu/european-union/contact_fr

PAR TÉLÉPHONE OU PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez contacter ce service:

- par téléphone:
 - via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
 - au numéro de standard suivant: +32 22999696;
- par courrier électronique via la page https://europa.eu/european-union/contact_fr

PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE

Vous pouvez télécharger ou commander des publications gratuites et payantes à l'adresse <https://op.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

REPRÉSENTATIONS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

La Commission européenne a des bureaux (représentations) dans tous les États membres de l'Union européenne: https://ec.europa.eu/info/contact/local-offices-eu-member-countries_fr

BUREAUX DE LIAISON DU PARLEMENT EUROPÉEN

Le Parlement européen dispose d'un bureau de liaison dans chaque État membre de l'Union européenne: <http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/fr/stay-informed/liaison-offices-in-your-country>

DÉLÉGATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE

L'Union européenne a également des délégations dans d'autres parties du monde: https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo_fr



Vous avez des questions sur l'Union européenne? Europe Direct a les réponses: 00 800 6 7 8 9 10 11, <http://europedirect.europa.eu>

Cette fiche d'information fait partie de la publication *L'Union européenne: sa fonction et ses activités*.

Une version interactive de la présente publication, avec des hyperliens renvoyant à des contenus en ligne, est disponible aux formats PDF et HTML: <https://op.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/fr/>

Autres fiches d'information dans la série *Ce que fait l'Union européenne*

Action pour le climat et pacte vert pour l'Europe
Affaires étrangères et politique de sécurité
Affaires maritimes et pêche
Agriculture et développement rural
Aide humanitaire et protection civile
Budget
Commerce
Concurrence
Consommateurs
Coopération internationale et développement
Culture et médias
Douanes
Économie et société numériques
Économie, finances et euro
Éducation et formation
Élargissement de l'UE
Emploi et affaires sociales
Énergie
Entreprises et industrie
Environnement
Fiscalité
Frontières et sécurité
Jeunesse
Justice et droits fondamentaux
Marché unique
Migration et asile
Politique européenne de voisinage
Politique régionale
Prévention de la fraude
Recherche et innovation
Santé publique
Sécurité alimentaire
Services bancaires et financiers
Sport
Transports

Manuscrit achevé en janvier 2020

La Commission européenne ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage fait de cette publication en cas de réutilisation.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2020



© Union européenne, 2020

La politique de réutilisation des documents de la Commission européenne est mise en œuvre sur la base de la décision 2011/833/UE de la Commission du 12 décembre 2011 relative à la réutilisation des documents de la Commission (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39).

Sauf mention contraire, la réutilisation du présent document est autorisée dans le cadre d'une licence Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Cela signifie que la réutilisation est autorisée moyennant citation appropriée de la source et indication de toute modification.

Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'Union européenne, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits respectifs.

Toutes les photos: © Shutterstock, © Fotolia

Print	ISBN 978-92-79-94473-4	doi:10.2775/037641	NA-06-18-092-FR-C
PDF	ISBN 978-92-79-94470-3	doi:10.2775/085950	NA-06-18-092-FR-N