



Commission  
européenne

**CINQ DROITS  
À CONNAÎTRE**



# *Avant d'acheter, sachez quels sont vos droits!*

En tant que consommateur, lorsque vous achetez un produit ou un service, que ce soit en ligne ou dans un commerce traditionnel, dans votre pays d'origine ou dans un autre pays de l'UE, vous avez des droits. Nombreux sont les Européens qui ignorent certains des droits les plus fondamentaux dont ils jouissent en tant que consommateurs. La législation de l'UE vous garantit un traitement équitable, une information correcte et la possibilité de faire valoir vos droits en cas de problème.

- > **Sachez quels sont vos droits.**
- > **Avant d'acheter, obtenez toutes les informations nécessaires.**
- > **En cas de problème, faites valoir vos droits.**

# *Réparation ou remplacement gratuits des biens non conformes*

Si un article que vous avez acheté dans l'UE, en ligne ou dans un magasin, ne correspond pas aux spécifications annoncées ou ne fonctionne pas correctement, vous avez au minimum le droit d'en obtenir, sans frais, la mise en conformité par sa réparation ou son remplacement. Si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou difficilement applicables, vous pouvez demander, à la place, un remboursement ou une réduction de prix (dans certains pays, le choix entre les différents droits peut vous être laissé). Ces droits vous sont accordés pour une durée minimale de deux ans à compter de la date d'achat dans un commerce ou de la livraison du bien à votre domicile.



# *Une assistance dans le pays du consommateur en cas de problème avec des professionnels à l'étranger*

Les centres européens des consommateurs (CEC) vous proposent une aide et des conseils gratuits en cas d'achat de biens ou de services auprès d'un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, et vous prodiguent des conseils pratiques pour vous aider à éviter des problèmes potentiellement coûteux. Ils peuvent aussi vous aider en cas de litige avec ce professionnel et vous conseiller sur la marche à suivre si vous ne parvenez pas à un accord.



# *Deux semaines pour renvoyer les biens achetés en ligne*

Vous disposez d'un délai de 14 jours pour revoir votre décision d'achat et vous rétracter. Ainsi, si vous estimez avoir été forcé d'acheter, que vous avez trouvé une meilleure offre dans l'intervalle ou, simplement, que vous avez changé d'avis sur tout achat effectué en ligne, vous pouvez toujours renvoyer le produit dans les deux semaines et en obtenir le remboursement. N'oubliez pas que, pour vous faire intégralement rembourser, vous devez renvoyer le produit dans un état qui en permette la revente: vous pouvez donc uniquement vérifier la conformité du produit, mais pas l'utiliser. Par exemple, si vous avez acheté des chaussures, vous pouvez les essayer chez vous mais pas les porter à l'extérieur.



# *Des informations complètes avant tout achat*

Toute entreprise qui vend des produits ou offre des services dans l'UE, ou qui en fait la publicité, doit vous fournir des informations exactes et suffisamment détaillées pour vous permettre d'effectuer votre choix en connaissance de cause. Il s'agit d'informations sur les caractéristiques du produit, son prix, les modalités de paiement et de livraison, l'identité et les coordonnées du vendeur; sur le contrat, sa durée et les modalités de résolution ou de résiliation. Les clauses contractuelles utilisées par les professionnels doivent être loyales et rédigées dans un langage clair et compréhensible. Tout aspect manquant de clarté sera interprété en votre faveur et vous ne serez pas lié par les clauses abusives.



# *Remboursement grâce à la procédure européenne de règlement des petits litiges*

Si vous ne parvenez pas à régler un problème directement avec le professionnel, éventuellement avec l'assistance d'un centre européen des consommateurs, vous pouvez dans certains cas recourir à la procédure européenne de règlement des petits litiges (dans tous les États membres de l'UE à l'exception du Danemark). Il s'agit d'une alternative rapide et d'un bon rapport coût-efficacité par comparaison avec les procédures judiciaires classiques, qui peut être utilisée actuellement pour les transactions en ligne dont le montant ne dépasse pas 2 000 euros. Il suffit, pour engager la procédure, de compléter un formulaire type.

**Plus d'informations sur**  
**[youreurope.eu](http://youreurope.eu)**

**Contactez le CEC le plus proche**  
**[ec.europa.eu/consumers/ecc](http://ec.europa.eu/consumers/ecc)**

**#EU4Consumers**