



Finances



Achats



e-commerce



Santé



Tourisme



Véhicules



Immobilier
énergie



Justice



© Pixels

Vos achats en Europe

Informations et conseils pour acheter en Europe

brochure réalisée par le
Centre Européen des Consommateurs France



SOMMAIRE

Préparer son voyage

3

- Les heures d'ouverture sont différentes d'un pays à l'autre
- L'Euro est-il la monnaie de tous les pays européens ?

Quels sont les moyens de paiement à privilégier ? 4

- Les retraits d'argent
- Les paiements par carte bancaire
- Les virements internationaux
- Quelles sont les règles à respecter si vous voyagez avec de l'argent liquide aux frontières de l'Union européenne au sein de l'Union européenne ?

Quelle marchandise pouvez-vous rapporter dans votre pays et sous quelles conditions ? 6

- Dans l'Union européenne
- Si vous venez d'un pays non membre de l'UE

Pour tout achat, quels sont les principaux droits des consommateurs ?

10

- Quelques conseils

Les soldes réglementées de la même façon partout en Europe ?

11

Achats en ligne : comment avoir confiance dans le commerce électronique ?

12

A qui s'adresser en cas de problème concernant un produit acheté dans un autre pays européen ?

13



Grâce à la libre circulation des biens, des services et des personnes au sein de l'Union européenne (UE), tout consommateur peut profiter du marché intérieur pour faire ses achats au meilleur prix dans n'importe quel Etat membre. Mais les pratiques sont différentes d'un pays à l'autre alors mieux vaut bien s'informer avant d'acheter.

Janvier 2014



PRÉPARER SON VOYAGE

CONSEILS PRATIQUES

Les heures d'ouverture sont différentes d'un pays à l'autre

- Dans les grandes villes et les zones touristiques, les magasins restent souvent ouverts plus tard et ouvrent parfois le dimanche.
- Dans certaines régions moins centrales, les magasins ferment parfois à l'heure du déjeuner ou un jour par semaine.
- Dans plusieurs pays européens, les magasins sont fermés le samedi après-midi et le dimanche. Dans d'autres, quelques heures de fermeture sont prévues au milieu de la journée.

BON À SAVOIR

Pour connaître les horaires d'ouverture des magasins dans tous les pays de l'UE, en Islande et en Norvège, consultez notre carte interactive sur <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/consommer-dans-l-ue/achats-en-europe/soldes-en-europe/>

L'Euro est-il la monnaie de tous les pays européens ?

19 États membres sur les 28 de l'UE ont choisi d'adopter l'euro.

Avant de partir dans un pays de l'UE, vérifiez s'il fait partie de la zone euro. Des pays comme le Danemark, le Royaume-Uni, la Suède n'utilisent pas l'euro pour le moment.

Les billets et les pièces peuvent être utilisés dans tous les pays de l'UE ayant adopté l'euro, dont de nombreux départements d'outre-mer (comme, entre autres, la Guadeloupe, la Martinique ou la Réunion), et dans d'autres pays comme Monaco, Saint-Marin et le Vatican (ils ont le droit d'émettre une certaine quantité de pièces ayant leur propre face nationale).



© Pixello Romella

QUELS SONT LES MOYENS DE PAIEMENT À PRIVILÉGIER ?

L'union européenne a mis en place le 1er août 2014 un Espace Unique de Paiement en Euros (Single Euro Payments Area), communément appelé SEPA. Il a pour objectif de rendre les paiements électroniques (par carte bancaire, virement ou prélèvement) réalisés au sein de la zone euro aussi simples que les paiements nationaux, effectués à l'intérieur d'un même pays.

ATTENTION !

Afin d'éviter de mauvaises surprises, renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir si des partenariats ont été établis avec d'autres établissements bancaires dans le pays visité afin de retirer au bon endroit et avec la bonne carte (crédit ou débit) ! Autrement, les frais peuvent fortement varier selon la carte bancaire utilisée.

BON À SAVOIR

Plus d'informations sur www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/finances-assurances-et-fiscalite/services-financiers/payer-ses-achats/paiement-par-carte-bancaire/

Les retraits d'argent

Une commission peut vous être facturée par la banque mais les frais doivent être identiques que le retrait soit effectué sur le territoire national ou dans un autre pays de la zone euro (règlement européen du 19 décembre 2001 concernant les paiements transfrontaliers en euros).

Les paiements par carte bancaire

Les paiements transfrontaliers en euros (au moyen d'une carte de débit ou de crédit) ne doivent pas coûter plus chers que les paiements nationaux correspondants en euros¹, d'un montant maximal de 50 000 EUR, proposés par tout prestataire de services de paiement au sein de l'UE (par exemple, votre banque). En Europe, ces paiements se font généralement avec le code pin de votre carte. Les vendeurs peuvent aussi vous demander de présenter une pièce d'identité.

En cas de vol ou de perte de la carte, si vous n'avez pas souscrit une assurance sur vos moyens de paiement, le titulaire sera tenu responsable pour les sommes débitées avant l'opposition : une franchise d'un montant maximum de 150€ sera à votre charge. Pour plus de détails sur les achats sur Internet, voir page 12.

1 règlement (CE) n°924/2009 concernant les paiements transfrontaliers dans l'UE.

Les virements internationaux

Effectuer un virement en euros (jusqu'à 50 000 euros) coûte le même prix, qu'il s'agisse d'un virement national ou destiné à un compte bancaire dans un autre pays de l'UE (ainsi qu'en Islande, au Liechtenstein et en Norvège). Il est impératif de transmettre à votre banque les coordonnées bancaires internationales (IBAN : numéro d'identification bancaire internationale, et BIC : code de la banque) du bénéficiaire. Ces règles s'appliquent également aux transactions en euros (c'est-à-dire entre comptes libellés en euros) dans des pays hors de la zone euro, de même qu'aux paiements en couronnes suédoises.

Quelles sont les règles à respecter si vous voyagez avec de l'argent liquide au sein de l'Union européenne ?

Vous pouvez entrer dans l'UE ou en sortir en ayant sur vous jusqu'à 10 000 euros en liquide (ou une somme équivalente en autres devises ou titres, ainsi que les métaux précieux et les pierres précieuses) sans devoir les déclarer.

Pour tout montant supérieur à cette somme, vous devez faire une déclaration aux autorités douanières. Des contrôles peuvent être réalisés en dehors et dans l'UE sur les personnes physiques, leurs bagages et leur moyen de transport.

En cas de non-déclaration ou de fausse déclaration, les autorités douanières appliquent les sanctions prévues par leur législation nationale : cela peut aller de la confiscation des espèces transportées jusqu'à des peines d'emprisonnement, dans les cas liés au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme.



© Esther Stosch / pixelio.de

QUELLE MARCHANDISE POUVEZ-RAPPORTER DANS VOTRE PAYS ET SOUS QUELLES CONDITIONS ?

ATTENTION !

Les voyageurs passant par des aéroports, des ports ou des gares ouverts au trafic international doivent respecter un certain nombre de règles concernant les douanes (contrefaçons, espèces protégées animales ou végétales, restrictions pour certaines marchandises, franchises de taxe...).

À l'intérieur de l'Union européenne

Les marchandises que vous êtes autorisé à emporter lors d'un déplacement d'un pays à un autre dans l'UE ne sont pas limitées en quantité, à condition qu'elles soient destinées à votre usage personnel et non à être revendues.

Pour les achats (y compris ceux réalisés sur internet, par courrier ou par téléphone) à usage personnel dans un autre pays de l'UE, les taxes (TVA et droits d'accises) sont incluses dans le prix des marchandises achetées. Vous n'aurez donc pas à repayer la TVA ou à ajouter des droits d'importation (contrairement à l'importation de marchandises achetées en dehors de l'UE).

Comme ces taxes varient selon les pays, les écarts de prix sont parfois intéressants. Consultez la liste détaillée des taux de TVA normaux et réduits en vigueur dans l'Union européenne au 1er juillet 2014.

Tabac et alcool

D'après la directive 2008/118/CE et la circulaire française, entrée en vigueur le 3 septembre 2014, vous ne pouvez transporter plus de :

- Cigarettes : 800 pièces, soit 4 cartouches
- Cigarillos (cigares d'un poids maximal de 3 grammes par pièce) : 400 pièces
- Cigares : 200 pièces
- Tabac à fumer : 1,0 kilogramme
- Boissons spiritueuses (whisky, gin, vodka, etc.) : 10 litres
- Produits intermédiaires (vermouths, portos, madère, etc.) : 20 litres
- Vins (dont 60 litres maximum de vins mousseux) : 90 litres (dont 60 litres de vins mousseux)
- Bières : 110 litres

A défaut de respecter ces seuils, vous devrez payer divers droits et taxes et/ou les marchandises pourraient



© BirgitH / pixelio.de

être saisies. Ces seuils sont à apprécier par personne et non pas par véhicule. individuel.

Chaque pays est libre de déterminer le seuil indicatif des quantités de tabac et d'alcool considérées comme « destinées à un usage personnel ».



Voitures

Si vous achetez une voiture neuve (moins de 6 000 kilomètres ou mise en circulation depuis moins de six mois), vous devrez acquitter la TVA lors de l'immatriculation dans votre pays de résidence, au taux applicable dans ce pays. Certains pays perçoivent une taxe d'immatriculation en plus de la TVA. Pour plus d'informations, consultez notre brochure «Acheter un véhicule en Europe».

Si vous achetez un véhicule d'occasion (livré après les 6 mois suivant la date de première mise en circulation ET ayant parcouru plus de 6 000 km depuis cette même date), vous n'avez pas à régler de T.V.A dans le pays où le véhicule sera immatriculé (en principe dans votre pays de résidence) car :

- si vous achetez auprès d'un particulier, il n'y a pas de T.V.A.
- si vous achetez auprès d'un professionnel, le prix affiché est un prix T.T.C.

Viandes, produits laitiers et autres produits d'origine animale

Pour emporter ces produits lors d'un déplacement à l'intérieur de l'UE, ils doivent tous répondre à des normes vétérinaires communes strictes. Il en va de même si vous venez d'Andorre, du Liechtenstein, de la Norvège, de Saint-Marin ou de la Suisse. Des restrictions peuvent toutefois s'appliquer dans certains cas, par exemple en cas d'apparition locale de maladies animales.

BON À SAVOIR

Plus d'informations sur www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/tourisme-et-transports/formalites-douanieres/droits-et-obligations-des-voyageurs/a-l-interieur-de-l-ue/



© pexels.com

BON À SAVOIR

Plus d'informations sur <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/tourisme-et-transport/formalites-et-douanieres/droits-et-obligations-des-voyageurs/voyageurs-entrant-dans-l-ue/franchises-et-restrictions-douanieres-fiscales/>

Voyageurs entrant dans l'Union européenne

Si vous entrez dans l'UE par ses frontières extérieures, vous pouvez apporter, pour votre usage personnel, des marchandises exonérées de TVA et de droits d'accises dans les limites indiquées ci-après. Il en va de même si vous venez des îles Canaries, des îles anglo-normandes, de Gibraltar ou d'un autre territoire où les règles de l'UE en matière de TVA et d'accises ne s'appliquent pas.

Alcool

- 1 litre d'alcool de plus de 22% vol., ou
- 2 litres de boissons alcooliques de plus de 22% vol., ou au total 4 litres de vin et 16 litres de bière.

Une limite supérieure ou inférieure s'applique selon le pays visité.

Tabac

- 200 cigarettes* ou
- 100 cigarillos* ou
- 50 cigares* ou
- 250g de tabac à fumer*

* Chaque quantité représente 100% de la franchise totale applicable aux produits du tabac. Les combinaisons de deux ou plusieurs de ces produits ne doivent pas dépasser 100%. Exemple : 100 cigarettes + 50 cigarillos = franchise totale.

Autres produits, dont les parfums

Ces achats sont limités à :

- 430 € pour les personnes voyageant par avion ou par bateau ;
- 300€ pour les autres voyageurs ;
- 150€ pour les voyageurs de moins de 15 ans, quel que soit le mode de transport.

Viandes, produits laitiers et autres produits d'origine animale

Si vous entrez sur le territoire de l'UE en provenance d'un pays tiers, vous ne pouvez pas transporter de viande, de lait ou de produits laitiers sans documents vétérinaires officiels. Exceptions : sous certaines conditions, vous pouvez emporter du lait en poudre et des aliments pour nourrissons, ainsi que des denrées alimentaires requises pour raisons médicales. Vous pouvez également importer, en quantités limitées et uniquement pour votre usage personnel, d'autres produits d'origine animale, dont des produits à base de poisson, ainsi que des escargots et du miel.

BON À SAVOIR

Les voyageurs résidant dans un pays situé hors de l'Union européenne peuvent obtenir le remboursement de la TVA payée sur les marchandises qu'ils ont achetées au cours de leur séjour dans l'Union, à condition qu'à leur sortie de l'Union, ces marchandises soient produites à la douane avec les documents relatifs au remboursement de la TVA. Ces documents sont normalement fournis par le commerçant auquel les marchandises ont été achetées. C'est lui, et non le service des douanes, qui procède directement au remboursement

BON À SAVOIR

Plus d'informations sur www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/tourisme-et-transports/formalites-douanieres/droits-et-obligations-des-voyageurs/voyageurs-entrant-dans-l-ue/franchises-et-restrictions-douanieres-fiscales/



POUR TOUT ACHAT, QUELS SONT LES PRINCIPAUX DROITS DES CONSOMMATEURS ?

L'union européenne a créé un certain nombre de droits pour les consommateurs en Europe.



© fotofolia

Quelques conseils

- **Le prix doit être indiqué clairement et lisiblement.** Le prix affiché doit inclure la TVA. Selon les pays, la facture vous sera remise automatiquement ou non. Il est préférable de toujours la demander. Conservez précieusement les factures ; elles pourront vous servir en cas de problème survenu après l'achat.
- **Faites attention aux caractéristiques du produit** que vous achetez et où vous l'achetez, spécialement en ce qui concerne le matériel Hi-fi et informatique (appareils électroniques, caméscopes etc...)

Si le produit est défectueux, vous avez au moins 2 ans (Attention ! Dans certains pays, la durée peut être moindre pour des biens d'occasion) **à compter de la livraison pour vous retourner contre le vendeur / professionnel.** Il s'agit de la **garantie légale de conformité**, créée par l'Union européenne (directive 1999/44/EC) et transposée dans les Etats membres ; elle s'applique pour tout achat en Europe. Elle est notamment **très intéressante pendant les six premiers mois de l'achat** (minimum fixé par la directive) car le professionnel est alors considéré comme responsable « de droit » (automatique) du défaut ; le consommateur n'a pas de preuve à apporter. Durant cette période le consommateur peut demander la **réparation** ou le **remplacement** du produit sans **aucun frais** supplémentaire.

La transposition de la directive dans les Etats membres variant d'un pays à l'autre, n'hésitez pas à contacter votre CEC.

BON À SAVOIR

Pour les achats en magasin, certaines enseignes acceptent le retour de la marchandise, si vous vous rétractez rapidement après l'achat le produit ne convient finalement pas (exemple, problème de taille). Mais il n'y a pas d'obligation légale du vendeur de procéder au remplacement du produit.

LES SOLDES RÉGLEMENTÉES PARTOUT DE LA MÊME FAÇON EN EUROPE ?

Dans de nombreux pays européens, il existe deux périodes de soldes, l'une en hiver et l'autre en été. Elles durent plus ou moins longtemps (par exemple : 2 semaines en Slovénie et jusqu'à 6 semaines en Grèce).

En France, même sur Internet, les soldes ont lieu deux fois par an, pendant une durée maximale de six semaines chacune (les dates sont fixées dans chaque département par l'autorité compétente). En revanche, en Allemagne par exemple, chaque vendeur est libre de faire des soldes à tout moment de l'année.

BON À SAVOIR

Pour plus de détails, consultez www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/consommer-dans-l-ue/achats-en-europe/soldes-en-europe/

Durant les soldes, des règles communes à tous les pays européens s'appliquent. Chaque étiquette doit clairement faire apparaître le détail du prix du produit : le prix d'origine, le nouveau prix et le montant total de la réduction. **Pendant cette période, en cas de produits défectueux, le consommateur peut demander l'application de la garantie légale** (échange, remplacement, ou remboursement... selon les pays).

Dans le magasin, **la distinction entre les articles réduits et les articles non réduits doit être claire** pour le consommateur. Si ce n'est pas le cas, cela peut être considéré comme de la publicité mensongère.

Dans tous les cas, restez toujours vigilants quand vous achetez des biens en soldes et vérifiez-les sous toutes les coutures !



ACHATS EN LIGNE : COMMENT AVOIR CONFIANCE DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ?

ATTENTION !

Vos droits ne sont pas partout les mêmes. N'hésitez pas à contacter le Centre Européen des Consommateurs France.

Sur Internet, le choix est parfois plus grand et les prix parfois aussi plus intéressants. Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique, l'Europe prévoit **les mêmes droits pour tous les consommateurs et fixe des obligations pour les professionnels de l'UE** (vente à distance et commercialisation à distance des services financiers). Par exemple, **en cas d'achat à distance, les consommateurs européens ont 14 jours minimum pour se rétracter**. Les Etats membres de l'Union européenne qui le souhaitent peuvent aller au-delà de ces minima.

En achetant sur un site marchand étranger, vous vous soumettez en principe à la législation du pays du professionnel, à l'exception des sites marchands qui dirigent expressément leurs activités commerciales vers votre pays (exemple : site étranger en langue française). Dans ce cas, le droit français s'applique.

Pour plus de détails pour acheter en ligne en toute sécurité, consultez la brochure «Conseils pour acheter en ligne sur un site étranger».



À QUI S'ADRESSER ?

Adresses utiles

Le Centre Européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl, Allemagne

Tél : 0820 200 999 (0,09€/min)

Tél : 0049 7851 991 48 0

Fax : 0049 7851 991 48 11

E-mail : info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

Le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) est présent dans chaque pays de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège. En cas de litige de consommation avec un professionnel européen, n'hésitez pas à contacter le CEC de votre pays.



Réseau ECC-Net



**Application
ECC-NET: Travel**

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Une adresse pour deux pays

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne



Nos bureaux et notre accueil
téléphonique sont ouverts du mardi
au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 17h

Tél. : 0049-7851/99148-0

N°Indigo 0 820 200 999

0,09 € TTC / MN

Email : info@cec-zev.eu

Centre Européen des Consommateurs France

Member of the European Consumer Centres Network



Co-funded by
the European Union

Partenaires financiers du Centre Européen de la Consommation :

Commission européenne, Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Conseil Régional d'Alsace, Communauté urbaine de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg.