



Finances

Achats

e-commerce

Santé

Tourisme

Véhicules

Immobilier
énergie

Justice

Vos achats en Allemagne

Le guide du consommateur européen

brochure réalisée par le
Centre Européen de la Consommation
et le Centre Européen des Consommateurs France

SOMMAIRE

Introduction	3
→ Pourquoi acheter en Allemagne ?	
→ Quels produits acheter en Allemagne ?	
→ Quel est le droit applicable ?	
Comment payer mes achats en Allemagne ?	5
→ Moyens de paiement	
→ Frais bancaires et formalités douanières	
Quelles taxes dois-je acquitter ?	7
→ La consommation pour besoins personnels	
→ Les différents taux de TVA applicables	
→ Cas particuliers	
Que faire si la marchandise est défectueuse ?	9
→ Les différents recours	
→ Les éléments de preuve à apporter	
→ Le vendeur peut-il exclure sa garantie ?	
→ La garantie vaut-elle pour les articles soldés ?	
Que faire si la marchandise ne me plaît pas ?	11
Le démarchage à domicile	12
→ Qu'est-ce qu'un contrat hors établissement ?	
→ Droit de rétractation	
→ Exceptions au droit de rétractation	
Pour plus d'informations	13

INTRODUCTION

Pourquoi acheter en Allemagne ?

S'il est habituel pour des personnes résidant dans des zones frontalières d'acheter aussi dans le pays voisin, le mouvement s'est largement amplifié avec notamment un paiement facilité grâce à la monnaie unique.

La zone frontalière franco-allemande profite amplement de la concurrence commerciale. Le consommateur, premier acteur de ce marché, doit être en mesure de comparer les produits et les services et d'acheter en toute sécurité.

Grâce à la législation européenne, vous êtes protégés, même si vous achetez dans un autre pays de l'Union européenne.

Cette brochure a donc pour principal objectif de vous informer sur vos droits et sur les conditions de votre achat en Allemagne. Le prix ne doit pas être le seul élément déterminant. Il faut également veiller à la qualité du produit, au service après-vente et aux garanties offertes.



Quels produits acheter en Allemagne ?

Si le prix des biens varie très souvent, les articles d'entretien de la maison, d'hygiène et de cosmétique, l'outillage, la nourriture pour animaux, les appareils électroménagers sont souvent vendus moins chers en Allemagne.

Renseignez-vous et n'hésitez pas à comparer les prix entre plusieurs magasins en Allemagne et en France. Pour des achats d'appareils électroménagers ou électroniques, assurez-vous de comparer les mêmes produits (même caractéristiques techniques, options...).

Quel est le droit applicable ?

Achat sur place

Le plus souvent, c'est le droit du pays dans lequel vous achetez qui s'applique, quelle que soit votre nationalité. Ainsi, si vous achetez un bien dans les locaux d'un professionnel en Allemagne, le contrat conclu sera – à quelques rares exceptions près – soumis au droit allemand. Le droit français ne s'applique donc pas, même si vous êtes français.

Achat sur Internet

Si vous commandez sur le site d'un professionnel allemand qui dirige expressément ses activités commerciales vers la France (ex.: site rédigé en langue française qui livre vers la France), le droit français peut s'appliquer.



COMMENT PAYER MES ACHATS EN ALLEMAGNE ?

En principe, le vendeur peut librement fixer le prix de sa marchandise. En revanche, une fois le prix arrêté, il est tenu de respecter des règles précises concernant l'information sur les prix. Ces mesures, qui garantissent le droit des consommateurs à l'information sur les prix, vous permettent de savoir exactement ce que vous obtiendrez en contrepartie du prix indiqué.

Le prix doit donc figurer de manière lisible sur le produit ou à proximité immédiate de celui-ci.

En cas de réduction de prix, une affichette doit mentionner de manière lisible l'ancien prix rayé et le nouveau prix.

Moyens de paiement

Les moyens de paiement habituels en Allemagne sont :

- **les espèces,**
- **la « EC-Karte »** (Maestro-Karte),
- **la carte de crédit** (par exemple Visa, Mastercard, V-Pay, Girocard).

Pour tous ceux qui ne possèdent aucun compte en Allemagne, les achats seront réglés en espèces ou au moyen d'une carte de crédit internationale.

Mais sachez que la carte bancaire est moins utilisée en Allemagne qu'en France. Certains magasins la refusent même en raison de frais bancaires trop élevés.

À RETENIR

Comme en France, les paiements par carte sont définitifs car ils sont équivalents à un paiement en espèces. Vous n'aurez pas la possibilité d'annuler votre paiement, sauf en cas de fraude ou si votre émetteur de carte prévoit une procédure de « charge back » (remboursement).

ATTENTION

Les chèques étrangers sont très rarement voire jamais acceptés en Allemagne car les frais d'encaissement sont très importants. Privilégiez un autre moyen de paiement pour régler vos achats en Allemagne.



Frais bancaires et formalités douanières

L'Espace Unique de Paiement en Euros (Single Euro Payments Area), communément appelé SEPA 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. Ainsi, cette harmonisation des opérations bancaires permet aux consommateurs, commerçants, entreprises ou encore administrations de payer dans un autre pays de la zone SEPA au même tarif qu'une transaction dans leur propre pays.

Virement bancaire

Depuis le 1er août 2014, tout virement en euros entre deux comptes se trouvant dans l'espace SEPA doit être exécuté en 1 jour ouvré maximum au lieu de trois. Les banques restent libres d'appliquer la tarification de leur choix **mais le tarif doit être identique entre un virement national et un virement transfrontalier** (règlement 924/2009/CE). Les intermédiaires ne peuvent pas prélever de frais supplémentaires.

Condition : le donneur d'ordre doit fournir à sa banque le numéro IBAN (International bank account number), le code BIC (bank identifier code), aussi appelé «code SWIFT».

Carte bancaire

Les opérateurs (commerçants, banques, assurances, administrations et tous les prestataires utilisant ces moyens de paiement) se sont convertis au système SEPA depuis le 1er août 2014. Ainsi, le paiement par carte bancaire en Allemagne ne coûte pas plus cher que cette même opération en France.

Les espèces

Les paiements en liquide ne sont pas plafonnés en Allemagne. Mais vous ne pouvez pas sortir de France avec plus de 10.000 € en liquide sans faire une déclaration de valeurs en douane. Ces valeurs ne comprennent pas seulement les espèces, mais aussi les titres, métaux précieux, bijoux etc. La déclaration doit être établie au moyen du [formulaire cerfa n°13426](#).

En arrivant en Allemagne, une déclaration de valeurs doit être faite sur demande des douanes.

ATTENTION

Les frais bancaires lors d'un retrait d'espèces aux distributeurs allemands pourraient augmenter à partir de l'automne 2015. Trois banques allemandes ont en effet renoncé à l'accord jusqu'à présent en vigueur qui limitait les frais applicables à 1,95€. D'autres établissements bancaires pourraient suivre leur exemple.

ATTENTION

En France, l'obligation de déclarer les fonds s'applique aussi aux couples, familles et personnes entre lesquelles existe une communauté d'intérêt, quand bien même ils transportent des sommes, titres ou valeurs d'un montant inférieur à 10 000 euros, dès lors que l'addition des fonds transportés par ces personnes dépasse le seuil de 10 000 euros.

ACHATS POUR DES BESOINS PERSONNELS, QUELLES TAXES DOIS-JE ACQUITTER ?

A l'occasion d'un déplacement en Allemagne ou dans un pays de l'Union européenne, vous avez le droit d'acheter des biens et services destinés à votre usage personnel dans les mêmes conditions que celles applicables aux ressortissants de cet Etat ; le prix est toutes taxes comprises (TTC). Attention, il existe certaines exceptions.

Les Etats membres de l'Union européenne prélèvent des taxes nationales (appelées droits d'accises) sur les spiritueux et le tabac.

Les achats faits dans le cadre de votre consommation personnelle ne sont soumis à aucune autre taxe.

Quantités ne donnant droit à aucune taxe

L'administration française présume que la marchandise a été achetée pour des besoins personnels, si vous ne transportez pas plus que :

- **800 cigarettes (4 cartouches)**
- **400 cigarillos**
- **200 cigares**
- **1 kg de tabac à fumer**
- **10 litres de spiritueux (alcool > 22 % vol.)**
- **20 litres d'apéritif ou de produits intermédiaires (par ex. Porto)**
- **90 litres de vin (dont 60 litres de pétillant possible)**
- **110 litres de bière**

Au delà de ces limites, de fortes taxes seront exigibles, à moins de prouver qu'il s'agit d'achats pour un événement particulier (un mariage par exemple).





Stockvault.net



BON À SAVOIR

Pour une comparaison des principaux taux de TVA en France et en Allemagne, consultez notre site Internet : <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/consommer-dans-l-ue/achats-en-allemande/differences-tva-france-allemande/>

À RETENIR

La plupart des entreprises allemandes ne connaissent pas cette particularité du régime de TVA français. Il faudra donc prendre vos précautions, avant de signer le bon de commande et exiger l'application du taux de TVA français dans le cas d'une livraison et d'une installation en France par l'entreprise.

Les différents taux de TVA applicables

Pour les biens de consommation courante, le taux de TVA en Allemagne en vigueur depuis le 1er janvier 2007 est de 19 %.

Un taux réduit de 7 % est appliqué à certains produits alimentaires, ou aux livres, journaux et aux hôtels. En outre, certaines prestations de services dans le domaine social et culturel (transport, etc...) bénéficient du taux réduit.

Il n'y a pas d'imposition supplémentaire lorsque vous emmenez la marchandise en France avec vous, sauf exception.

Cas particuliers

L'achat d'un véhicule

Dans le cas de l'achat d'un véhicule neuf achetée en Allemagne, la TVA doit être payée dans le pays dans lequel il sera immatriculé. Un véhicule est considéré comme neuf, lorsque :

- la première immatriculation date de moins de 6 mois (6 mois compris)
- OU le véhicule a parcouru moins de 6000 km.

En principe, lors d'un achat d'un véhicule d'occasion, la TVA ne sera pas forcément détaillée puisqu'elle a déjà été acquittée lors de la première cession.

L'intervention d'un artisan

Si vous achetez en Allemagne des matériaux que vous voulez faire installer par une entreprise dans votre résidence en France (par exemple une cheminée ou une cuisine), vous pourrez acquitter la TVA française au taux réduit de 10 % à condition que les travaux soient réalisés plus de deux ans après l'achèvement de votre habitation.

QUE FAIRE SI LA MARCHANDISE EST DÉFECTUEUSE ?

Les différents recours

En Allemagne comme partout en Europe, vous pouvez prétendre en tant que consommateur à ce que le vendeur vous fournisse un produit exempt de défauts. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez faire valoir :

- soit la garantie légale de conformité établie par la Directive 99/44/CE du 25 mai 1999 transposée en droit allemand au § 434 et suivants du BGB (code civil allemand) ;
- soit la garantie commerciale si elle vous a été proposée par votre vendeur (§443 du BGB)

Si vous décidez de faire jouer la garantie légale de conformité, vous pouvez exiger pendant 2 ans du vendeur qu'il répare, qu'il échange ou si ces solutions s'avèrent impossibles, qu'il vous rembourse la marchandise.

Imposez un délai raisonnable pour le remplacement du produit. Si cette condition reste sans effet, vous pouvez, après expiration du délai, soit :

- Rompre le contrat,
- Réduire le prix d'achat, et
- Exiger des dommages et intérêts.

Les éléments de preuve à apporter

La garantie légale de conformité est de deux ans après livraison du produit. Si vous découvrez un défaut dans les six mois qui suivent l'achat, vous avez à prouver, selon la jurisprudence allemande, que le défaut existe et qu'il ne s'agit pas seulement d'une usure normale. Une fois la preuve apportée, le défaut sera présumé existé depuis la livraison. Dans ce cas, ce sera au vendeur de prouver qu'il vous a remis une marchandise sans défaut. En revanche, si vous découvrez le défaut plus de six mois après l'achat, il vous faudra prouver que ce défaut existait déjà au moment de l'achat.



Siegrid Fries / pixelio.de

BON À SAVOIR

Cette garantie s'applique également si le vendeur n'a pas tenu ses engagements pris par l'intermédiaire d'un document publicitaire, quand il y a eu un montage défectueux réalisé par le vendeur ou lorsque le mode d'emploi était mal rédigé.

ATTENTION

Pour les produits d'occasion, le délai de garantie peut être réduit de deux à un an.

ATTENTION

En cas d'achat de biens neufs ou d'occasion auprès d'un particulier, la garantie peut être exclue.

CONSEILS

Pensez à :

- Conserver votre facture/ ticket de caisse
- Exiger du vendeur que tous ses engagements et promesses soient mis par écrit.

Le vendeur peut-il exclure la garantie ?

Pour les contrats de consommation, le vendeur ne peut totalement exclure les droits de garantie ni sur les produits d'occasion, ni sur les produits neufs. La clause «Acheté en l'état», autrefois d'usage surtout pour l'achat de voitures d'occasion, n'est plus valable.

La garantie s'applique-t-elle aux articles soldés ?

En principe, la garantie de 2 ans vaut aussi pour les biens vendus à prix réduit. Mais, pour des articles de second choix, on ne peut pas faire de réclamation pour des défauts connus au moment de l'achat.

BON À SAVOIR

Pour plus d'informations sur les garanties légales et commerciales en Allemagne commencent en Europe, consultez notre [site Internet](#)

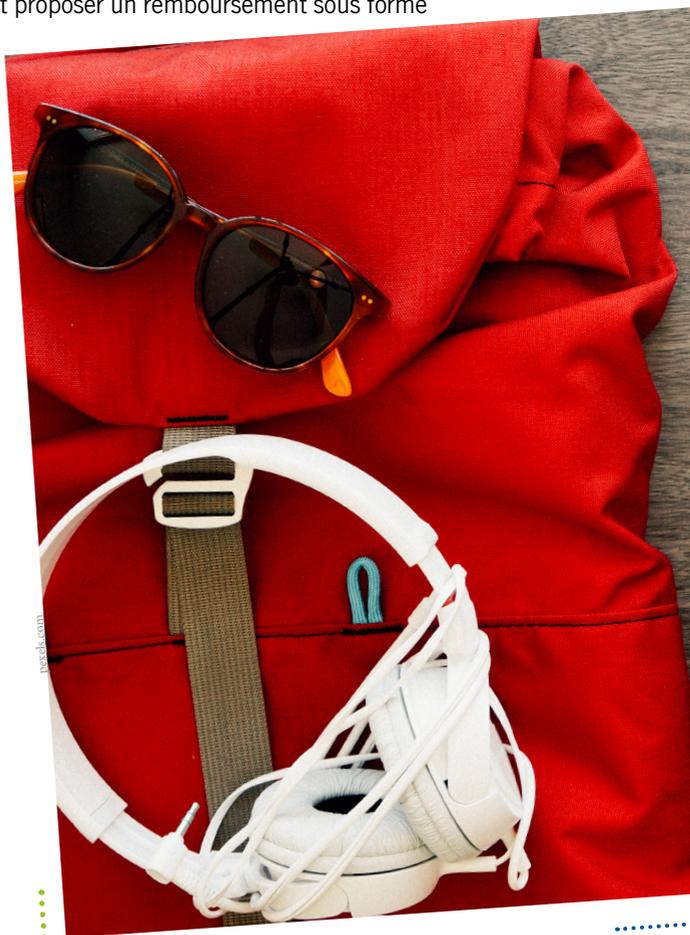


Tony Hegewald / pixelcode

QUE FAIRE SI LA MARCHANDISE NE ME PLAÎT PAS ?

Lors d'un achat en magasin en Allemagne, comme en France, l'échange de la marchandise n'est pas un droit. Si le commerçant accepte toutefois de procéder à un échange, sachez qu'il s'agit là d'un geste purement commercial, qu'il peut donc vous le refuser (sauf s'il s'y est engagé en l'indiquant par exemple sur le ticket de caisse).

En conséquence, le vendeur est libre de fixer les conditions qu'il souhaite pour procéder à cet échange, telle que la présentation du ticket de caisse, la restitution dans l'emballage d'origine, une durée limitée ou l'exclusion pour certains articles, notamment soldés. Il peut également proposer un remboursement sous forme de bon d'achat.



LE DÉMARCHAGE À DOMICILE

Depuis la transposition de la directive «droits des consommateurs», les règles de la vente à distance et du démarchage à domicile (contrats conclus à distance et hors établissement) ont été harmonisées.

Qu'est-ce qu'un contrat hors établissement ?

Il s'agit par exemple des contrats conclus :

- en dehors des locaux permanents du professionnel ;
- dans les locaux du professionnel si vous avez été contacté en dehors des locaux, à votre domicile par exemple ou dans la rue ;
- pendant les excursions organisées par le professionnel.

Droit de rétractation

Délai : 14 jours à partir de la livraison.

Comment ? Si le retour de la marchandise n'est pas suffisant pour prouver votre volonté de vous rétracter, vous pouvez adresser une lettre recommandée AR. En principe, informer le professionnel à l'oral est valable mais mieux vaut une LRAR.

Les frais de retour sont à la charge du consommateur si le consommateur en a été informé dans le contrat ou ses CGV. Si rien n'est prévu, les frais de retour sont à la charge du professionnel.

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas, par exemple, à la fourniture de :

- biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- services payés et pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont le prix facturé TTC ne dépasse pas 40 €.



©Commission européenne

ATTENTION

Les achats réalisés sur des foires ou autres manifestations commerciales de ce type ne rentrent pas dans ce cadre. Vous ne pourrez donc pas vous rétracter.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Centre Européen de la Consommation
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 portail français d'information sur les questions européennes

<http://touteurope.fr>



Plus d'informations sur vos droits et un outil de traduction pour les exprimer dans le pays où vous êtes dans l'application [ECC-NET: Travel](#)

www.cec-zev.eu

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

Une adresse pour deux pays

Bahnhofplatz 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.

Registernummer VR Nr. 391, Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland), Vorstand: Dr. Marlene Mérieux.

This content of this publication represents the views of the authors and it is their sole responsibility; it can in no way be taken to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health and Food Executive Agency (Chafea) or any other body of the European Union. The European Commission and/or Chafea do(es) not accept responsibility for any use that may be made of the information it contains. This publication arises from the project "European Consumer Centres' Network - ECC-Net" which has received funding from the European Union, in the framework of the Consumer programme 2014-2020.