

Les droits des consommateurs européens

Résider sur le territoire européen, c'est aussi avoir des droits en tant que consommateur. Voici quelques exemples :

Pas de hors forfait en voyage dans l'UE

Depuis l'été 2017, les frais d'itinérance, également appelés frais de "roaming" , ont été supprimés. Désormais, les Européens ne payent plus de frais supplémentaires pour leurs appels, l'envoi de SMS ou encore l'utilisation d'internet mobile lorsqu'ils voyagent dans l'Union européenne.

Droits des passagers aériens

Vol annulé ? Retard important ? Bagages perdus ou endommagés ? En tant que passager aérien de l'Union européenne, vous pouvez prétendre à un remboursement, à un réacheminement ou à une indemnisation en cas de litige. Ces droits sont assurés sur tous les vols au départ de l'UE, du Royaume-Uni, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse. Pour les vols en provenance d'un pays tiers, seuls ceux exploités par des transporteurs européens - à destination d'un aéroport situé dans l'UE, le Royaume-Uni, la Norvège, l'Islande ou la Suisse - sont concernés.

Objets défectueux

En 2001, l'Union européenne a adopté une directive visant à prévenir la mise sur le marché d'objets défectueux. Ce texte impose aux producteurs de ne mettre sur le marché que des produits "sûrs" et d'informer le consommateur sur les éventuels dangers qu'ils pourraient représenter, qu'ils soient neufs ou d'occasion. Ce droit s'applique également aux prestations de service.

Pour certains produits spécifiques comme les jouets, les voitures, les produits chimiques ou encore les cosmétiques, des protections plus strictes sont prévues.

Enfin, si des produits présentant un risque pour la santé et la sécurité sont détectés dans l'Union européenne, ces derniers peuvent être signalés via un système d'alerte rapide et, le cas échéant, retirés du marché.

Le marquage CE

Visible sur de nombreux objets et produits, le marquage CE - entré en vigueur en 1993 - est l'indicateur principal certifiant la conformité de ces derniers aux législations et obligations de l'UE en matière de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement. Il permet également leur mise en circulation sur le marché européen.

Un délai de rétractation de 14 jours

Vous avez commandé un bien ou une prestation de service sur internet auprès d'un professionnel basé dans l'UE ? Tout Européen a un droit de rétractation de 14 jours, pendant lequel il peut renoncer à son achat, et ce même une fois le paiement effectué et le bien reçu. Attention, ce droit n'est pas valable pour des achats effectués directement en magasin.

Données personnelles

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) a été adopté par les institutions européennes en 2016. En France, il renforce depuis le 25 mai 2018 le droit des internautes sur la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles, et introduit le droit à l'oubli.