

## DROITS DES CITOYENS, DROITS DES CONSOMMATEURS

Si tu te retrouves face à un litige transfrontalier, tu peux faire appel au **Centre Européen des Consommateurs (CEC)** présent dans les 28 États membres ainsi que l'Islande et la Norvège. Tu pourras bénéficier d'aide et de conseils gratuits de la part de juristes spécialisés dans le tourisme, le transport, les achats en ligne.

Tu as des questions sur tes droits ? Tu peux consulter le site internet du CEC où tu trouveras des réponses adaptées à diverses situations. ET CONCRÈTEMENT ?



## **EN DÉPLACEMENT**

Depuis juin 2017, les frais d'itinérance n'existent plus dans l'Union Européenne (UE)! Quand tu es dans un autre pays de l'UE, tu peux donc appeler, envoyer des messages ou utiliser tes données mobiles de la même manière qu'en France!

#### **POUR TES ACHATS**

- Tu as acheté des chaussures sur Internet auprès d'un professionnel, mais elles ne te plaisent pas. Tu as alors 14 jours pour changer d'avis.
- Lorsque tu achètes un bien neuf, tu disposes d'une garantie légale de deux ans, sans devoir apporter de preuves, en cas de défaut du produit.
- L'étiquetage obligatoire des aliments préemballés : tu as des renseignements sur la composition, les valeurs énergétiques, les quantités, le mode d'emploi et de conservation, la date limite de consommation, l'origine, etc. Et ces informations obligatoires sont harmonisées dans l'UE!









# EN CAS D'INSTALLATION DANS UN AUTRE ÉTAT MEMBRE

- En tant que citoyen.ne européen.ne, tu as le droit d'ouvrir un compte en banque de paiement de base, même si tu ne résides pas dans l'État. En France, un compte bancaire à l'étranger doit être déclaré en même temps que les revenus. Avec l'espace SEPA (Single Euro Payments Area), tu peux effectuer des virements sur des comptes bancaires de la zone euro comme s'ils se trouvaient dans ton propre pays. Cet espace concerne également les prélèvements et les règlements par carte bancaire.
- Si tu t'installes dans un autre pays de l'UE, tu n'as pas besoin d'échanger ton permis de conduire s'il a été délivré dans un État membre de l'UE!
- Tu t'installes en France et tu cherches un logement? Tu trouveras cidessous plusieurs sources pour t'informer, notamment sur quels documents peuvent être demandés par le bailleur. Tu y apprendras aussi que pour la location d'un appartement non meublé, le bailleur ne peut pas refuser ta caution pour motif qu'elle n'est pas francaise.

## **EN TRANSPORT**

- ▶ Tu es protégé.e en tant que passager.ère si ton vol a plusieurs heures de retard (2 heures min.)! En effet, ton transporteur doit proposer des rafraîchissements et des repas et prendre en charge l'hébergement si besoin. Si tu as 3 heures de retard, tu peux demander à être indemnisé.e financièrement, sauf « circonstances exceptionnelles » (par exemple, en cas de grèves, de conditions météorologiques difficiles, etc.).
- A partir de 30 minutes de retard de ton train, même si ce n'est pas le transporteur qui est responsable, tu peux être indemnisé.e selon la durée du retard.



#### **EN SAVOIR PLUS**

Centre Européen des Consommateurs

Direction générale de la justice (Commission européenne), Astuces de voyage, aide et conseils aux consommateurs en Europe

Commission européenne, Comprendre les politiques de l'UE: consommateurs

L'Europe est à vous

Toute l'Europe, La consommation en Europe