



LE SAVIEZ-VOUS?

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'Union européenne (UE) protège les consommateurs en et hors ligne

L'UE a mis en place de nombreuses règles pour protéger les consommateurs, notamment en ligne :

- il existe une garantie légale d'au moins 2 ans pour tout achat en magasin ou sur internet ;
- chaque consommateur bénéficie également d'un droit de rétractation de 14 jours pour tout achat en ligne, par correspondance ou après démarchage ;
- les commerçants n'ont plus le droit de rediriger vers un magasin local qui vous offre des produits et des prix différents (dit « blocage géographique » ou « géoblocage ») ;
- les consommateurs doivent être informés du coût total ainsi que des taxes et des frais supplémentaires et

explicitement marquer leur accord pour tous les frais supplémentaires, par exemple pour une livraison express ou pour une assurance voyage. Aucun supplément ne peut être demandé pour utiliser votre carte de crédit ou de débit ;

- depuis le 28 mai 2022, de nouvelles règles s'appliquent pour améliorer la transparence sur les sites de vente en ligne et lutter contre les doubles standards de qualité des produits. Lors de leurs achats en ligne, les consommateurs doivent être clairement informés de l'identité du vendeur et savoir s'il s'agit d'un professionnel ou d'un particulier. L'obligation de transparence des résultats de recherche sur les plateformes numériques a été renforcée pour savoir si un vendeur a payé

pour figurer dans les premiers résultats de la recherche ;

— par ailleurs, l'UE a réglementé la sécurité des produits en uniformisant les règles de sécurité. Ces règles ont été adaptées en mars 2023 aux nouvelles technologies et à l'essor des ventes en ligne, par exemple, en donnant aux acheteurs le droit à une réparation, à un remplacement ou à un remboursement en cas de rappel d'un produit.

Vers le droit à la réparation !
La Commission européenne a proposé de nouvelles règles visant à faciliter la réparation des biens. Cette législation vise à permettre aux européens de faire des économies et à réduire le gaspillage. Avec cette législation, l'utilisateur pourra réclamer la réparation aux producteurs des produits réparables.

Pour en savoir plus :
europarl.europa.eu