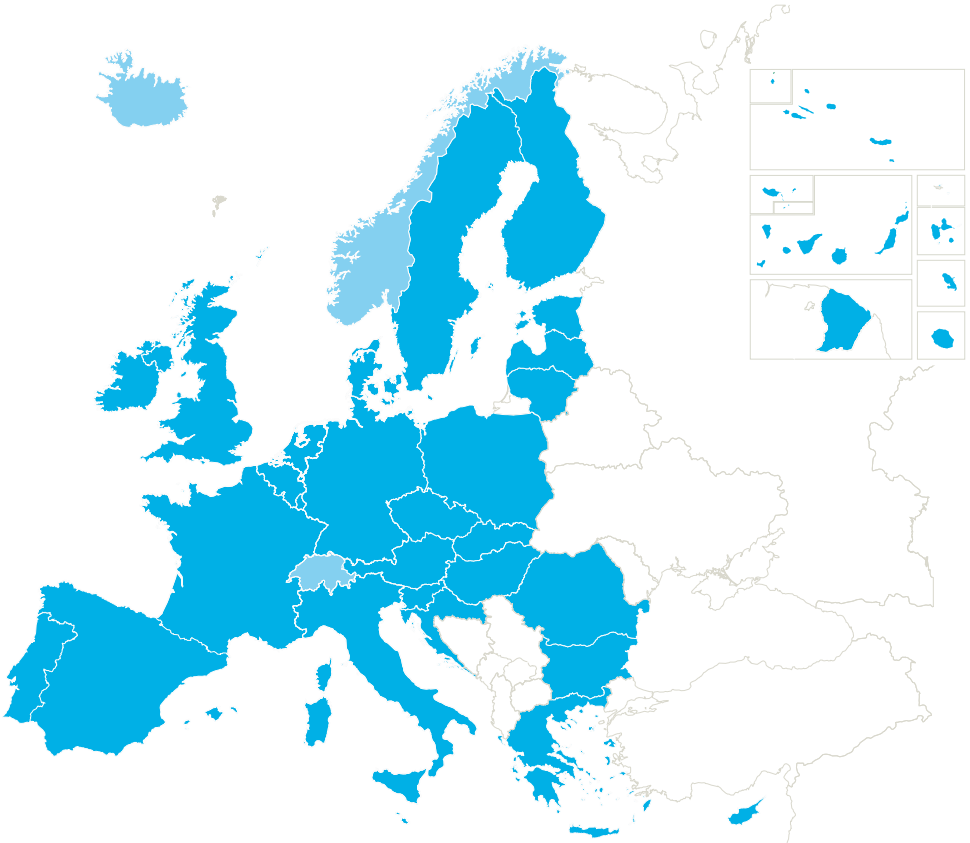
Commission européenne

Votre Europe, vos droits

Guide pratique sur les droits et les possibilités existant pour les citoyens et les entreprises au sein du marché unique



IL FAUT CONNAÎTRE SES DROITS POUR LES UTILISER!

En composant le numéro unique gratuit:

00 800 6 7 8 9 10 11 (*)

En envoyant un courriel ou en visitant votre centre local d'information Europe Direct:

http://europedirect.europa.eu

Trouvez des informations pratiques sur vos droits et les possibilités offertes par l'Union européenne:

http://europa.eu/youreurope

(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.

Table des matières

Introduction		5
1.	Chercher du travail dans un autre pays de l'Union européenne	6
2.	Percevoir des allocations de chômage	7
3.	Faire reconnaître ses qualifications professionnelles	8
4.	Impôts	9
5.	Sécurité sociale	10
6.	Droits à pension	11
7.	Soins de santé	12
8.	Études	13
9.	Achats en ligne	14
10.	Achat ou vente d'un véhicule	15
11.	Droits des passagers	16
12.	Téléphonie mobile	17
13.	Payer, emprunter et investir	18
14.	Créer et étendre son entreprise	19
15.	Financer son entreprise	20
16.	Acheter et vendre des produits	21
17.	Fournir des services	22
18.	Impôt sur les sociétés	23
19.	Droits de propriété intellectuelle	24
20.	Marchés publics	25
Défendre ses droits et demander réparation		26

Introduction

Cette brochure présente vos droits au sein du marché unique de Union européenne (UE) et les possibilités qu'il vous ouvre. Vous dirigez une PME? Vous trouverez des informations sur les sources de financement, l'accès à de nouveaux marchés et les moyens de réduire les formalités administratives. Vous êtes étudiant, en recherche d'emploi, consommateur ou travailleur? Vous apprendrez comment travailler, voyager ou étudier dans un autre pays de l'UE. Quel que soit votre profil, le marché unique de l'UE vous offre toutes sortes d'avantages et de possibilités.

Le marché unique a modifié la façon dont les Européens travaillent, apprennent, achètent et vendent. Le plus petit déplacement dans un pays voisin représentait jadis toute une expédition. Il fallait, dans la plupart des cas, se rendre dans un bureau de change, remplir des papiers en prévision d'une éventuelle consultation chez le médecin ou à l'hôpital et payer des taxes sur le moindre souvenir. Un dédommagement en cas de produit défectueux était plus qu'improbable et, les normes n'étant pas encore harmonisées, la sécurité des produits n'était pas absolue.

Les dirigeants d'entreprises butaient sur des lourdeurs administratives lorsqu'ils cherchaient à vendre leurs produits et services dans d'autres pays de l'UE.

D'importants progrès ont été réalisés au cours des dernières années. Particuliers et entreprises profitent aujourd'hui des avantages concrets du marché unique. Ils ont accès à des produits et des services plus nombreux, de meilleure qualité et moins chers, et bénéficient d'un niveau de protection élevé, identique dans tous les pays. Chacun peut démarrer une entreprise, vendre ses produits et faire des affaires dans un marché de 500 millions de consommateurs.

Ce guide vous présentera les nombreuses possibilités offertes par le marché unique et les moyens d'en tirer le meilleur parti. Dans certains domaines, les mêmes règles s'appliquent également dans des pays n'appartenant pas à l'UE (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse).

La présente brochure reflète la situation en octobre 2014. Bien que de nombreux obstacles aient été levés, le marché unique est en constante évolution, et de nombreuses autres possibilités s'offriront à vous à l'avenir. Consultez les liens en bas de chaque page pour vous tenir à jour.

Si vos droits ne sont pas respectés ou si vous souhaitez simplement un conseil, de nombreux services sont à votre disposition pour vous aider à trouver une solution ou à obtenir réparation (voir à la fin du guide).

1. Chercher du travail dans un autre pays de l'Union européenne

En tant que citoyen européen, vous avez le droit de travailler dans un autre pays de l'UE sans permis de travail.

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Si vous cherchez du travail dans un autre pays de l'UE, vous disposez des mêmes droits que les ressortissants de ce pays en ce qui concerne l'accès à l'emploi (hormis certains postes de la fonction publique impliquant l'exercice de l'autorité publique ou ayant pour objet la sauvegarde des intérêts généraux de l'État), l'assistance des services pour l'emploi et les aides financières.

Certaines aides à la recherche d'emploi nécessitent d'avoir établi des liens réels avec le marché du travail local.

OFFRES D'EMPLOI EN EUROPE

Vous pouvez trouver des offres d'emploi dans d'autres pays de l'UE sur le portail européen EURES (acronyme anglais de «services européens de l'emploi»): http://ec.europa.eu/eures.

Dans certains pays de l'UE, les ressortissants croates peuvent avoir besoin d'un permis de travail temporaire pour pouvoir travailler en tant que salariés. Toutes les restrictions seront levées à la fin de 2020 au plus tard.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez vous faire aider pour trouver un emploi à l'étranger.

Valdis est Lituanien et s'est installé en Finlande pour y travailler. En tant que citoyen de l'UE, il a pleinement accès au service local pour l'emploi, qui peut l'aider dans sa recherche d'emploi. Il apprend que son agence locale organise un atelier d'une journée sur la rédaction d'un CV efficace pour augmenter les chances d'obtenir un entretien. Valdis s'inscrit à la formation, à laquelle il peut assister dans les mêmes conditions que les ressortissants finlandais.

Il commence ensuite à envoyer des CV à des employeurs potentiels et passe deux entretiens, sans succès.

Ses moyens financiers s'amenuisant, il demande une allocation de chômage destinée à aider les chercheurs d'emploi à accéder au marché du travail.

Avant de lui accorder cette allocation, les autorités finlandaises peuvent vérifier que Valdis a établi des liens réels avec le marché du travail local.

Sur la base de l'évaluation de ses qualifications, de la durée de son séjour et de ses efforts pour trouver un emploi, qui constituent autant de critères positifs, les autorités décident de lui accorder l'allocation.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/work-abroad/work-related-rights/index_fr.htm

2. Percevoir des allocations de chômage

Si vous êtes au chômage, vous pouvez vous faire aider pour trouver un emploi dans un autre pays de l'UE.

CHERCHER DU TRAVAIL À L'ÉTRANGER

Si vous percevez des allocations de chômage, vous pouvez convenir avec votre agence pour l'emploi de chercher du travail dans un autre pays de l'UE tout en continuant à les recevoir. Cette solution est généralement possible pendant 3 mois, avec une prolongation de 3 mois supplémentaires. Il faut demander une autorisation en remplissant un formulaire U2 ou E 303.

Pour pouvoir bénéficier de cette mesure, vous devez être inscrit au chômage depuis au moins 4 semaines dans le pays dans lequel vous avez perdu votre travail.

FORMALITÉS DANS LE PAYS D'ACCUEIL

Pour éviter une interruption dans le versement des allocations, vous devrez présenter votre autorisation et vous inscrire auprès d'une agence locale pour l'emploi dans les 7 jours suivant votre départ du pays dans lequel vous avez perdu votre emploi, sinon vous ne recevrez les allocations qu'à partir du jour de votre inscription.

Vous aurez ensuite accès aux services locaux d'aide à la recherche d'emploi et vous devrez remplir les obligations et suivre les procédures de contrôle appliquées dans le pays d'accueil.

SI VOUS NE TROUVEZ PAS DE TRAVAIL

Si vous ne trouvez pas de travail dans les 3 mois couverts par votre autorisation, vous pouvez demander une prolongation de 3 mois supplémentaires. Vous devez en faire la demande — avant l'expiration de votre autorisation — auprès du service national de l'emploi du pays dans lequel vous avez perdu votre travail, et non auprès du pays d'accueil.

Si vous voulez continuer à percevoir vos allocations plus longtemps, vous devez retourner dans le pays où vous avez perdu votre emploi, dans les délais indiqués dans votre autorisation.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

N'attendez pas trop longtemps pour demander une prolongation.

João est Portugais. Il part en Hongrie et se munit d'un formulaire U2 (ex-formulaire E 303) afin de continuer à percevoir ses allocations de chômage pendant son séjour, prévu pour 3 mois, mais il y reste plus longtemps.

Lorsqu'il rentre au Portugal, il a perdu son droit aux allocations de chômage. Pour éviter cette situation, il faut toujours demander une prolongation auprès de votre agence nationale pour l'emploi, avant la fin de la période autorisée de 3 mois.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/unemployment-and-benefits/unemployment/index_fr.htm

3. Faire reconnaître ses qualifications professionnelles

En tant que citoyen européen, vous avez le droit d'exercer votre profession dans un autre pays de l'UE.

RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS

Si votre profession n'est pas réglementée dans le pays d'accueil, vous pouvez l'exercer dans les mêmes conditions que les ressortissants de ce pays, sans certificat de reconnaissance officiel.

Si elle est réglementée dans le pays d'accueil, il faudra peut-être y demander une reconnaissance officielle de vos qualifications.

Si votre profession est réglementée dans le pays d'accueil, mais pas dans votre pays d'origine, vous devrez peut-être également prouver que vous l'avez exercée pendant au moins deux ans au cours des dix dernières années.

Pour connaître les règles qui s'appliquent à votre profession et trouver votre point de contact national, consultez notre base de données: http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof

COPIES CERTIFIÉES DE DOCUMENTS

Les autorités peuvent demander des copies certifiées ou la traduction de documents importants figurant dans votre demande, comme les certificats prouvant vos qualifications. Si vous souhaitez exercer en tant qu'architecte, dentiste, médecin, sage-femme, infirmier, pharmacien ou vétérinaire, le pays d'accueil pourra demander à l'autorité compétente de votre pays de lui envoyer un certificat indiquant que vous remplissez les critères de formation minimaux exigés pour cette profession par l'Union européenne.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vérifiez les conditions avant de commencer à travailler!

Mojca, infirmière en soins généraux formée en Slovénie, souhaite travailler à Munich, en Allemagne. Cela ne devrait pas poser de problème, parce que sa profession est automatiquement reconnue, mais Mojca ne sait pas où déposer la demande de reconnaissance de ses qualifications acquises en Slovénie.

Elle s'adresse au point de contact national en Allemagne, qui lui donne les coordonnées de l'autorité responsable en Bavière. Le point de contact l'aide également à remplir les formalités administratives nécessaires.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/work-abroad/recognition-of-professional-qualifications/index_fr.htm

4. Impôts

Si vous vous installez dans un autre pays, il se peut que vous soyez soumis à des obligations fiscales dans votre pays de résidence ainsi que dans votre pays d'origine.

LA LÉGISLATION FISCALE N'EST PAS HARMONISÉE AU NIVEAU DE L'UE

Il n'existe pas de législation européenne régissant l'imposition des revenus des ressortissants européens qui vivent et travaillent dans un autre pays de l'UE. Vous serez donc couvert par la législation nationale correspondante et par les accords de double imposition conclus entre les pays.

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Vous ne pouvez pas être traité différemment des ressortissants de votre pays d'accueil si vous vous trouvez dans une situation semblable. En outre, vous avez droit aux mêmes déductions d'impôts pour des paiements (remboursement d'un crédit hypothécaire, par exemple) ou des revenus perçus dans votre pays d'origine que si vous aviez effectué ces paiements ou perçu ces revenus dans votre pays de résidence.

IMPÔT SUR LE REVENU

Le pays dans lequel vous travaillez prélèvera normalement des impôts sur les revenus perçus sur son territoire. Toutefois, si vous résidez dans un autre pays, votre pays de résidence peut également imposer les revenus perçus dans le pays où vous travaillez.

Heureusement, la plupart des pays ont conclu des accords internationaux visant à éviter la double imposition. Ces accords prévoient généralement que le pays de résidence déduise les impôts payés dans un autre pays des impôts dus dans le pays de résidence.

RÉSIDENCE FISCALE

Si vous séjournez plus de six mois par an dans un autre pays de l'UE, vous pouvez être considéré comme résident fiscal de ce pays. Celui-ci peut alors imposer la totalité de vos revenus perçus dans le monde entier.

Si vous y séjournez moins de six mois par an, vous restez en principe résident fiscal de votre pays d'origine (c'est-à-dire le pays où vous résidez pendant la majeure partie de l'année). Dans ce cas, vous êtes imposable dans le pays d'accueil uniquement sur les revenus et les gains perçus dans ce pays.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez bénéficier de déductions fiscales dans le pays où vous travaillez, même pour des cotisations à un fonds de pension établi à l'étranger.

Sven est Suédois. Il vit et travaille comme salarié au Danemark. Il continue à cotiser à un fonds de pension suédois, dans le cadre d'un contrat signé avant son arrivée au Danemark.

Le Danemark doit accorder à Sven une déduction fiscale sur son salaire, parce que de telles déductions sont autorisées pour les cotisations versées à des fonds de pension danois.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/taxes/index_fr.htm

5. Sécurité sociale

Au sein de l'UE, vous ne payez les contributions de sécurité sociale que dans un seul pays, même si vous travaillez dans plusieurs. En général, vous ne recevrez également les allocations de sécurité sociale que dans ce pays.

PAYS CHARGÉ DE LA COUVERTURE SOCIALE

Vous êtes couvert par la législation du pays dans lequel vous travaillez en tant que salarié ou indépendant, et c'est dans ce pays que vous payez vos contributions sociales, quel que soit votre lieu de résidence ou le lieu où votre employeur est installé.

Le pays dans lequel vous travaillez est responsable de votre couverture sociale, même si vous faites la navette au moins une fois par semaine depuis un autre pays de l'UE.

Si vous perdez votre travail, vous devez vous inscrire auprès des services pour l'emploi et demander des allocations de chômage dans le pays où vous avez travaillé pour la dernière fois, ou dans votre pays de résidence si vous étiez navetteur.

DÉTACHEMENTS DE COURTE DURÉE

Pour éviter les changements fréquents en matière de sécurité sociale, une exception est faite pour les détachements de courte durée. Dans ce cas, vous restez couvert pendant deux ans au maximum dans le pays dont vous avez été détaché.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Rien ne change si vous êtes détaché dans un autre pays de l'UE.

Karel dirige une entreprise de peinture en République tchèque. Il a décroché un contrat de deux mois au Luxembourg et y envoie six peintres pour faire le travail.

Si toutes les conditions en matière de détachement sont remplies, ses ouvriers seront couverts par la sécurité sociale tchèque durant leur séjour au Luxembourg.

L'entreprise de Karel reste leur employeur, même s'ils sont temporairement placés sous les ordres d'une autre entreprise établie sur place.

EN CAS DE CHÔMAGE

Si vous percevez des allocations de chômage, vous êtes couvert par le pays qui les verse.

Si vous ne percevez pas d'allocations de chômage et que vous ne travaillez pas, vous êtes couvert par la législation du pays dans lequel vous résidez.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/unemployment-and-benefits/index_fr.htm

6. Droits à pension

Si vous avez résidé et travaillé dans plusieurs pays de l'UE, vous avez sans doute accumulé des droits à pension dans chacun d'eux. Si vous remplissez les conditions requises, chaque pays vous versera une pension proportionnelle au nombre d'années pendant lesquelles vous y avez travaillé.

PRÉPARER SA DEMANDE

Vous devez demander votre pension à l'autorité compétente du pays dans lequel vous résidez. Si vous n'avez jamais travaillé dans ce pays, adressez-vous à l'autorité du pays dans lequel vous avez travaillé pour la dernière fois. Celle-ci sera votre «organe de contact» et elle se mettra en rapport avec les autorités de tous les autres pays où vous avez travaillé, afin de constituer votre dossier.

Chaque pays vérifiera que vous remplissez ses conditions en matière de pension de vieillesse. Celles-ci, comme l'âge de la retraite et les montants versés, varient selon les pays, mais chacun doit tenir compte des cotisations versées dans d'autres pays afin de réunir le nombre minimal d'années requis pour y obtenir une pension.

Chaque autorité nationale vous informera des décisions relatives à vos droits à pension. Votre organe de contact vous enverra un résumé des décisions prises par tous les pays concernés.

PRENDRE SA RETRAITE À L'ÉTRANGER

Votre pension vous sera versée quel que soit votre lieu de séjour ou de résidence en Europe.

AUTRES PENSIONS

En général, les règles qui s'appliquent aux pensions de vieillesse valent également pour les pensions d'invalidité et les pensions de survie des conjoints survivants ou des orphelins.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vérifiez vos droits à pension dans tous les pays dans lesquels vous avez travaillé.

Lorsqu'elle prend sa retraite, Regina vit en Allemagne et s'adresse donc aux autorités de ce pays. Elle a travaillé pendant vingt-cinq ans en Allemagne, mais également huit ans en Autriche.

L'autorité allemande chargée des pensions (qui est son organe de contact) se met en rapport avec son homologue autrichienne. Bien qu'un minimum de dix ans soit nécessaire pour avoir droit à une pension en Autriche, les autorités de ce pays doivent tenir compte des années pendant lesquelles Regina a travaillé en Allemagne.

L'Autriche devra donc lui verser une pension proportionnelle à la période de travail de huit ans, tandis que l'Allemagne lui versera une pension proportionnelle à la période de vingt-cinq ans.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/work/retire-abroad/index_fr.htm

7. Soins de santé

En vertu de la législation de l'UE, vous pouvez vous faire soigner dans un autre pays de l'UE et être remboursé par votre organisme d'assurance national.

SOINS DE SANTÉ DURANT DE COURTS SÉJOURS

Avant de partir (en vacances, en voyage d'affaires ou pour des études), vous devez vous faire délivrer gratuitement une carte européenne d'assurance maladie par votre organisme d'assurance.

Grâce à votre carte, vous pouvez être pris en charge par le système de santé public si vous tombez malade ou si vous avez un accident durant votre séjour dans un pays de l'UE.

En montrant votre carte à un médecin, à un dentiste, dans un hôpital ou dans une pharmacie, vous serez traité comme la population locale.

Vous avez droit aux soins nécessaires, même si vous n'avez pas la carte sur vous. Dans de nombreux cas, vous aurez droit à un remboursement par le système de sécurité social de votre pays.

TRAITEMENT MÉDICAL PROGRAMMÉ

Si vous avez droit à un traitement donné dans votre pays de résidence, vous pouvez choisir de vous faire soigner dans un autre pays de l'UE. Votre caisse d'assurance maladie vous remboursera alors la totalité ou une partie des frais. Vous devrez peut-être demander une autorisation préalable.

Avec une autorisation, vous ne devrez peut-être pas avancer les frais de traitement. Vous devez vérifier avant votre départ les conditions financières avec votre caisse d'assurance maladie ou votre système de sécurité sociale, car les procédures et les taux de remboursement peuvent varier.

On ne peut pas vous refuser une autorisation si le traitement est couvert par la législation de votre pays d'origine et si, en raison de votre état de santé, vous risquez de ne pas être soigné à temps dans ce pays.

Si vous recevez un traitement programmé dans un autre pays de l'UE, vous devez être traité de la même manière qu'une personne couverte par le système de santé de ce pays.

Avant de prendre une décision, contactez votre caisse d'assurance maladie ou le point de contact national du pays de l'UE où vous souhaitez vous faire soigner. Ces services pourront vous informer et vous conseiller.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Kirsti est Estonienne et passe quelques mois en Lituanie pour finir ses études.

Un soir, elle se fracture la cheville pendant son cours de gymnastique.

Kirsti reçoit tous les soins dont elle a besoin en Lituanie sur simple présentation de sa carte d'identité et de sa carte européenne d'assurance maladie.

Elle est traitée comme si elle était affiliée au système de sécurité social lituanien et sera remboursée au taux applicable dans ce pays.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/health/index_fr.htm

8. Études

En tant que citoyen européen, vous avez le droit d'étudier dans n'importe quel pays de l'UE, dans les mêmes conditions que les ressortissants de ce pays.

ADMISSION DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les règles d'admission varient beaucoup selon les pays et les universités. Toutefois, indépendamment des critères exigés par ailleurs, on ne peut pas vous refuser l'accès à une formation ou à des études dans un autre pays de l'UE en raison de votre nationalité.

Certains pays peuvent vous demander de connaître la langue nationale et pourront donc vous faire passer un test.

RECONNAISSANCE DES DIPLÔMES UNIVERSITAIRES

Il n'y a pas de mécanisme de reconnaissance automatique des diplômes universitaires au niveau européen. Si vous voulez étudier dans un autre pays de l'UE, vérifiez si votre diplôme y est reconnu et à quel niveau.

Pour toutes les questions liées à la reconnaissance de vos qualifications à des fins professionnelles, reportez-vous au point 3.

DROITS D'INSCRIPTION ET AIDE FINANCIÈRE

Si vous poursuivez des études universitaires dans un autre pays de l'UE, on ne peut pas vous demander de payer des droits d'inscription plus élevés que les ressortissants de ce pays.

Vous avez droit aux mêmes bourses que les ressortissants de ce pays pour payer les droits d'inscription, mais cette égalité de traitement ne s'applique pas automatiquement aux prêts et aux bourses d'entretien. Vérifiez auprès de votre autorité nationale si vous pouvez obtenir ou continuer à percevoir une bourse d'entretien de la part de votre pays d'origine.

Si vous êtes citoyen européen et que vous vivez légalement et de manière continue dans un autre pays de l'UE depuis au moins cinq ans, vous avez droit à une bourse d'entretien aux mêmes conditions que les ressortissants de ce pays.

Si vous souhaitez faire une partie de vos études à l'étranger, les prêts et bourses offerts dans le cadre du programme européen Erasmus+ constituent une autre possibilité de financement.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous avez le droit de recevoir une bourse d'études si vous vivez dans un pays depuis cinq ans.

Elitsa est Bulgare et vit à Paris depuis qu'elle a 12 ans. Elle aimerait aller à l'université en France, mais il lui faudrait une bourse.

Comme elle vit dans ce pays depuis plus de cinq ans, elle est en droit de recevoir une bourse au même titre que les étudiants français.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/education/university/index_fr.htm

9. Achats en ligne

Vous êtes protégé par la législation européenne lorsque vous faites des achats en ligne dans l'UE.

RETOURNER UN PRODUIT ET ANNULER DES SERVICES

Dans l'UE, vous avez le droit de renoncer à un achat en ligne jusqu'à quatorze jours ouvrables à partir de la date de réception du produit ou de conclusion du contrat de service. Vous pouvez annuler votre achat durant cette période, quel que soit le motif — même si vous avez simplement changé d'avis.

Le vendeur doit vous rembourser dans les quatorze jours. Le remboursement doit comprendre les frais de port standards payés lors de la commande, mais le renvoi du produit au vendeur sera normalement à votre charge.

Le droit d'annulation ne s'applique pas à certaines catégories de produits, tels que les denrées périssables, les réservations de chambres d'hôtel ou de voitures pour des dates spécifiques, ou le contenu numérique une fois le téléchargement ou la diffusion commencés.

RÉPARATION, REMPLACEMENT ET REMBOURSEMENT

En cas d'achat en ligne auprès d'un vendeur installé dans l'UE, vous avez au moins deux ans pour faire réparer ou remplacer gratuitement le produit si celui-ci est défectueux ou s'il n'est pas conforme à la description. S'il ne peut pas être réparé ou remplacé dans un délai raisonnable ou sans désagrément, vous pouvez demander un remboursement ou une réduction de prix.

DÉDOMMAGEMENT EN CAS DE NON-LIVRAISON

En vertu de la législation de l'UE, les marchandises doivent être livrées dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, sauf si vous en avez convenu autrement avec le vendeur. Si vous ne recevez pas les marchandises dans ce délai, vous devez en informer le vendeur et lui donner un délai supplémentaire raisonnable pour effectuer la livraison. Si le vendeur ne livre toujours pas les biens malgré le délai supplémentaire, vous avez le droit de résilier le contrat et d'être remboursé. Si les marchandises doivent absolument être livrées avant une date donnée, vous pouvez immédiatement mettre fin au contrat si le vendeur ne s'acquitte pas de ses obligations.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Les commandes en ligne doivent être livrées dans les trente jours, sauf dispositions contraires.

À la mi-novembre, Andrej, Slovaque, commande en ligne une caisse de vin en Italie pour les fêtes de Noël. Les fêtes se terminent et le vin n'est toujours pas livré.

Le produit n'ayant pas été livré dans un délai de trente jours, la vente est automatiquement annulée, conformément à la réglementation européenne. Andrej peut demander à être remboursé.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/buy-sell-online/rights-e-commerce/index_fr.htm

10. Achat ou vente d'un véhicule

Vous pouvez acheter ou vendre une voiture dans n'importe quel pays de l'UE et être exonéré de la TVA ou récupérer celle-ci.

ACHETER À L'ÉTRANGER

Si vous achetez une voiture neuve (c'est-à-dire une voiture ayant moins de 6 000 km ou moins de six mois) dans un pays de l'UE, vous ne paierez pas de TVA dans ce pays, mais vous devrez l'immatriculer et payer la TVA dans votre pays d'origine.

Si vous achetez une voiture d'occasion (c'est-à-dire une voiture ayant plus de 6 000 km ou plus de six mois) à un particulier dans l'UE, vous ne payez pas de TVA. Si vous l'achetez à un professionnel dans un autre pays de l'UE, vous devrez payer la TVA dans ce pays, et non dans votre pays d'origine.

Pour les voitures neuves et d'occasion achetées en dehors de l'UE, il faut payer une TVA à l'importation.

Quel que soit le pays où vous achetez le véhicule, vous devrez payer la taxe d'immatriculation (s'il y en a une) dans votre pays d'origine.

VENDRE À L'ÉTRANGER

Pour les voitures neuves, vous n'aurez pas à payer la TVA si vous vendez en tant que particulier, mais si l'acheteur vit dans un autre pays de l'UE et qu'il y importe le véhicule, il devra payer la TVA dans ce pays.

Cela signifie également que vous pouvez récupérer (auprès des autorités de votre pays) la TVA initialement payée sur le véhicule. Cette mesure permet de s'assurer que la TVA n'est pas prélevée deux fois sur le même véhicule.

Pour les voitures d'occasion, aucune TVA n'est due si le véhicule est vendu par un particulier à un acheteur installé dans un autre pays de l'UE.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez récupérer une partie de la TVA en cas de vente d'une voiture neuve.

Merete achète au Danemark une voiture neuve à 20 000 euros, plus la TVA de 25 %, soit 5 000 euros. Quatre mois plus tard, elle la vend à Hagen pour 16 000 euros (fiscalement, le véhicule est considéré comme neuf).

Hagen l'importe en Autriche, où elle vit, et verse 3 200 euros de TVA aux autorités fiscales nationales (la TVA en Autriche est de 20 %).

Merete, qui a vendu le véhicule, est autorisée à récupérer auprès des autorités danoises 4 000 euros sur les 5 000 euros de TVA payés à l'achat. Cette somme correspond au montant qui aurait été dû au Danemark à la suite de cette seconde transaction.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/vehicles/cars/index_fr.htm

11. Droits des passagers

Les passagers voyageant en avion, en train, en bateau ou en autobus/autocar et les passagers à mobilité réduite sont protégés par un large ensemble de droits.

VOYAGE EN AVION, EN TRAIN, EN BATEAU OU EN AUTOBUS/AUTOCAR

En principe, vos droits s'appliquent aux situations suivantes:

- vols au départ de tout aéroport de l'UE ou de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, ou vols à destination de l'UE et opérés par une compagnie aérienne établie dans l'UE;
- liaisons ferroviaires internationales au sein de l'UE;
- bateaux en provenance ou à destination de tout port de l'UE, quelle que soit la société de transport maritime;
- trajets longue distance réguliers (plus de 250 km) en autobus ou en autocar, en provenance ou à destination d'un pays de l'UE.

Si votre transport est annulé ou retardé de façon importante, si votre vol a fait l'objet de surréservations ou si on vous refuse l'embarquement, vous pouvez demander à être acheminé vers votre destination finale ou à être remboursé. Dans certains cas, vous avez également le droit de recevoir des rafraîchissements, des repas et un hébergement, en fonction de l'ampleur du retard et de la distance à parcourir.

Sauf si vous voyagez en autobus/autocar, vous pouvez également demander une compensation financière, sous certaines conditions et en fonction de la distance et/ou de l'ampleur du retard.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ont autant le droit de voyager que les autres. Pour s'assurer de disposer de l'assistance nécessaire pendant leur trajet, elles doivent contacter le transporteur, le vendeur de billets ou l'agence de voyages au moins 36 ou 48 heures (en fonction du moyen de transport) avant le départ.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

N'hésitez pas à porter plainte!

Stefania doit se rendre de Rome à Nicosie pour son travail, mais son vol est retardé de six heures. Elle manque la conférence à laquelle elle devait assister et veut être dédommagée.

Elle doit pour cela remplir un formulaire de plainte européen (disponible à l'aéroport ou sur le site internet de la compagnie aérienne) et le remettre au transporteur, qui doit lui rembourser le prix total du billet. Elle doit aussi pouvoir obtenir un dédommagement, sauf si le retard est dû à des circonstances exceptionnelles que la compagnie aérienne est en mesure de prouver.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_fr.htm

12. Téléphonie mobile

Lorsque vous utilisez votre téléphone portable dans un autre pays de l'UE, le tarif appliqué par l'opérateur est plafonné.

PLAFONNEMENT DU PRIX DES APPELS, DES SMS ET DU TÉLÉCHARGEMENT DE DONNÉES

	1er juillet 2014
Appels passés (par minute)	19 cents
Appels reçus (par minute)	5 cents
SMS envoyés (par SMS)	6 cents
Données (par Mo) (*)	20 cents

(*) Le plafond est par méga-octet, mais vous serez facturé au kilo-octet. Les prix sont indiqués hors TVA.

Ces plafonds correspondent aux prix maximaux autorisés. Les opérateurs pouvant proposer des tarifs inférieurs, nous vous conseillons de comparer les offres. Ces plafonds s'appliquent à tout le monde, sauf si vous avez choisi une formule spéciale chez votre opérateur.

Pour vous protéger contre des factures d'itinérance *(roaming)* excessives, le volume de données téléchargées sur votre téléphone portable est plafonné à 50 euros pour le monde entier, sauf si vous avez fixé une autre limite avec votre opérateur.

NOTIFICATION DES PRIX

Votre opérateur doit vous envoyer un SMS lorsque vous franchissez une frontière au sein de l'UE, afin de vous informer du prix que vous allez payer pour passer et recevoir des appels, télécharger des données ou envoyer et recevoir des SMS.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous êtes protégé contre les factures exorbitantes.

Aniko est Hongroise et utilise de nombreuses applications sur son smartphone, comme les services de diffusion de musique *(streaming)*, les réseaux sociaux et les programmes de cartographie en ligne pour trouver des restaurants.

En vacances en Grèce, elle oublie de désactiver les mises à jour automatiques sur son smartphone. Mais elle ne doit plus craindre de devoir payer pour autant une facture exorbitante: sauf si elle en a convenu autrement avec son opérateur, le coût d'itinérance des données est automatiquement limité à 50 euros (hors TVA).

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/money-charges/mobile-roaming-costs/index_fr.htm

13. Payer, emprunter et investir

La législation européenne protège la circulation d'argent dans l'UE.

PAIEMENTS DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE

Si le paiement est en euros, vous payez les mêmes frais que pour les transactions nationales.

Il en va de même pour les transferts entre comptes bancaires établis dans deux pays différents, ainsi que pour les retraits aux distributeurs et les paiements par carte de débit ou de crédit effectués dans d'autres pays de l'UE.

Les entreprises ou les administrations qui acceptent les transferts en euros dans leur pays doivent également les accepter en provenance d'un autre pays de l'UE.

De la même manière, les entreprises ou les administrations qui acceptent de faire des transferts en euros dans leur pays doivent pouvoir effectuer de tels transferts vers des comptes en euros établis dans d'autres pays de l'UE (par exemple les salaires, les retraites ou les remboursements de produits achetés en ligne).

EMPORTER DES ESPÈCES À L'ÉTRANGER

Lorsque vous entrez dans l'UE ou en sortez avec 10 000 euros ou plus en liquide (ou un montant équivalent dans d'autres devises ou tout autre instrument financier/monétaire pouvant être transféré anonymement d'une personne à une autre), vous devez le déclarer aux autorités douanières à l'aide du formulaire de déclaration d'argent liquide de l'UE. Vous pouvez être soumis à une obligation similaire lorsque vous vous rendez dans un autre pays de l'UE, car certains pays contrôlent également les mouvements d'argent liquide à l'intérieur de l'Union.

GARANTIE DES DÉPÔTS

Les économies que vous avez placées à la banque sont couvertes jusqu'à 100 000 euros (ou l'équivalent dans les pays utilisant une autre devise). Cette protection s'applique par déposant et par groupe bancaire.

EMPRUNTER ET INVESTIR

En tant que particulier, vous pouvez contracter un crédit à la consommation dans n'importe quel pays de l'UE. La législation de l'UE en matière de publicité et d'information vous permet de comparer aisément les offres. Si vous changez d'avis, vous pouvez vous rétracter à tout moment dans les quatorze jours suivant la signature du contrat.

Vous pouvez acheter et vendre des actions et d'autres produits financiers dans toute l'UE, tout en bénéficiant du même niveau de protection que dans votre pays. Si vous achetez des services financiers sur l'internet, vous pouvez renoncer au contrat sans pénalité, pendant une période d'au moins quatorze jours civils.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez recevoir des paiements en euros sur un compte détenu dans un autre pays de l'UE.

Marijke vit en Belgique et travaille aux Pays-Bas. Elle voudrait que son salaire soit directement transféré sur son compte belge. Son employeur ne peut pas refuser. Elle peut également payer via son compte belge les factures de consommation et les impôts locaux de sa maison de vacances en Espagne.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/banking/index_fr.htm

14. Créer et étendre son entreprise

Vous pouvez exercer une activité commerciale dans n'importe quel pays de l'UE.

COMMERCE TRANSFRONTALIER

En tant qu'entrepreneur, vous pouvez vendre des biens et fournir des services dans toute l'Europe, dans les mêmes conditions qu'une entreprise locale. Vous pouvez également créer une filiale dans un autre pays de l'UE.

Si vous exercez votre activité dans le domaine des services, reportez-vous au point 17.

DÉMARRER UNE NOUVELLE ENTREPRISE À L'ÉTRANGER

Vous pouvez créer une entreprise dans n'importe quel autre pays de l'UE. Les règles et conditions qui s'appliquent sont les mêmes que pour les ressortissants de ce pays (respect des codes de déontologie professionnelle, obtention des permis nécessaires, etc.).

SE FAIRE AIDER POUR ÉTENDRE SON ACTIVITÉ À L'ÉTRANGER

Consultez tout d'abord la section du portail «L'Europe est à vous» destinée aux entreprises. Vous pouvez également vous renseigner gratuitement auprès du réseau Entreprise Europe: http://een.ec.europa.eu. Ce service peut vous mettre en contact avec l'une des 550 organisations membres présentes dans tous les pays de l'UE. Elles vous apporteront une aide pratique et des conseils pour démarrer une entreprise dans le pays de votre choix.

Vous pouvez aussi obtenir des conseils de la part d'entrepreneurs expérimentés.

Le programme «Erasmus pour jeunes entrepreneurs» permet de passer jusqu'à six mois auprès d'un entrepreneur hôte dans un autre pays de l'UE (http://www.erasmus-entrepreneurs.eu).

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Trouver un partenaire commercial pour étendre vos activités.

Mark est un concepteur de logiciels britannique. Il voudrait lancer des guides numériques sur la nature pour aider les passionnés à reconnaître les espèces d'arbres au moyen de tablettes et d'applications pour smartphones.

Il a besoin de partenaires qui lui fournissent du contenu spécialisé pour ces applications. Il s'adresse au réseau Enterprise Europe Network, qui le met en contact avec une entreprise de conseil dans le domaine des médias scientifiques, établie en France. Les deux entreprises décident de collaborer et ont développé depuis toute une série d'applications qui connaissent un grand succès.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/start-grow/start-ups/index_fr.htm

15. Financer son entreprise

En tant qu'entrepreneur en Europe, vous avez accès à diverses sources pour financer votre entreprise.

PRÊTS BANCAIRES

En tant que propriétaire d'une entreprise dans l'UE, vous pouvez contracter un prêt bancaire dans n'importe quel autre pays de l'Union. Votre demande de prêt peut être rejetée pour des raisons commerciales, mais pas en raison de votre nationalité.

LEVER DES CAPITAUX À L'ÉTRANGER

Vous pouvez:

- vendre des actions de votre entreprise dans l'UE;
- créer une entreprise dans un autre pays de l'UE et acquérir ou vendre son capital;
- acheter et vendre des actions d'une entreprise établie dans un autre pays de l'UE.

FINANCEMENTS DE L'UE

Il se peut que vous ayez besoin d'une aide financière pour développer votre entreprise. L'UE vient en aide aux entrepreneurs et aux entreprises au moyen de nombreux programmes européens qui offrent des prêts, des garanties et des financements participatifs.

Elle propose également des subventions liées à des politiques européennes spécifiques, comme la recherche et l'environnement, principalement en finançant des projets de coopération. Vous trouverez la liste des programmes de financements et de subventions de l'UE à l'adresse suivante:

http://europa.eu/about-eu/funding-grants

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Votre entreprise peut aussi avoir accès à des fonds européens.

Petteri est Finlandais. Il a besoin d'un financement pour développer sa nouvelle application pour smartphones. Il pourrait obtenir une partie des ressources financières en Finlande, mais il a entendu parler par d'autres entrepreneurs d'un fonds de placement londonien qui lui offre un financement en échange d'une participation dans son entreprise.

Petteri apprend également qu'il peut demander des fonds européens s'il réalise une partie du développement en Estonie et en Pologne. Sa demande est acceptée, ce qui lui permet d'asseoir son projet sur une base financière solide.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_fr.htm

16. Acheter et vendre des produits

La plupart des produits peuvent être achetés et vendus librement dans toute l'UE, sans conditions ni obstacles particuliers.

LA MAJORITÉ DES PRODUITS EST SOUMISE À DES NORMES EUROPÉENNES

La très grande majorité des produits commercialisés dans l'UE est soumise à des normes européennes communes qui fixent des critères de sécurité élevés pour les consommateurs et l'environnement. Ces normes s'appliquent aux machines, aux voitures, aux jouets, aux dispositifs médicaux, aux produits chimiques, aux équipements de radiocommunication, aux textiles, aux équipements électriques et à beaucoup d'autres produits manufacturés.

RECONNAISSANCE MUTUELLE

Pour les produits non soumis à ces normes (articles en métaux précieux et certains produits de construction), chaque pays de l'UE fixe ses propres niveaux de sécurité. Dans ce cas, le principe de la reconnaissance mutuelle s'applique: si le produit est autorisé à la vente dans un pays de l'UE, il peut être commercialisé dans n'importe quel autre pays de l'Union.

SÉCURITÉ DES PRODUITS

En tant que fabricant, distributeur ou importateur de produits, vous devez respecter un certain nombre d'obligations pour en garantir la qualité et la sécurité. Il faut donc indiquer le nom commercial/la marque de fabrique et l'adresse sur le produit ou sur l'emballage, donner des instructions et des informations sur la sécurité et offrir un dédommagement en cas de défaut.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez vendre des marchandises dans d'autres pays de l'UE.

Conor dirige en Irlande une entreprise qui fabrique des appareils de mesure médicaux. Il souhaite étendre son activité à Malte. Il vend déjà légalement son produit en Irlande et dans d'autres pays de l'UE.

Les autorités maltaises refusent tout d'abord que le produit soit commercialisé sur leur territoire et exigent des tests supplémentaires. Cette demande étant contraire à la législation de l'UE, elles finissent par autoriser la mise sur le marché du produit à Malte.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/product/technical-standards/index_fr.htm

17. Fournir des services

Vous pouvez fournir des services dans n'importe quel pays de l'UE.

SERVICES TEMPORAIRES

Vous pouvez fournir des services dans d'autres pays de l'UE de manière temporaire, sans devoir y ouvrir une filiale. Des restrictions ne peuvent être imposées que dans des circonstances très limitées justifiées par des raisons d'ordre public, de sécurité, de santé ou de protection de l'environnement.

Vous pouvez également fournir des services en ligne. Si vous remplissez les conditions applicables dans votre pays d'accueil, les autres pays de l'UE ne peuvent pas, en général, imposer d'exigences supplémentaires.

OUVRIR UNE FILIALE

Vous pouvez ouvrir une filiale dans un autre pays de l'UE si vous souhaitez fournir des services à titre permanent (voir le point 14).

GUICHETS UNIQUES

Des guichets uniques ont été créés dans chaque pays pour vous informer sur les règles et les formalités en vigueur et effectuer les procédures administratives en ligne (http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go).

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Fournir les mêmes services à l'étranger que chez soi.

L'entreprise de Radu fournit des services de nettoyage et de gardiennage à Bucarest. Après avoir travaillé pour un client français, Radu décide d'offrir un service similaire à Paris.

Il travaille tout d'abord par l'intermédiaire de son entreprise roumaine mais, comme l'activité prend de l'ampleur, il décide de créer une filiale en France.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/service-providers/index_fr.htm

18. Impôt sur les sociétés

Vous êtes protégé contre un traitement fiscal discriminatoire si votre entreprise exerce ses activités dans d'autres pays de l'UE.

IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

Chaque pays de l'UE est entièrement responsable de son système fiscal, mais il ne peut imposer un traitement fiscal discriminatoire aux entreprises d'autres pays de l'UE.

L'impôt sur les sociétés est en règle générale dû dans le pays dans lequel l'entreprise est constituée. S'il s'agit d'une entreprise individuelle, l'impôt sur le revenu sera dû dans le pays où l'activité commerciale est exercée.

Des règles européennes empêchent la double imposition des paiements d'intérêts, de redevances et de dividendes entre des sociétés associées établies dans différents pays de l'UE et en cas de restructuration d'une entreprise détenant des actifs dans plusieurs pays de l'UE.

TVA

Les règles harmonisées de l'UE en matière de TVA facilitent les échanges commerciaux entre les pays de l'Union, même si chaque pays dispose d'une certaine latitude pour fixer les taux.

La TVA est normalement due dans le pays d'achat du produit ou du service. Ce pays peut être différent de votre pays d'établissement. Dans ce cas, vous devez vous enregistrer auprès de chaque pays de l'UE où la TVA doit être payée. Toutefois, si votre entreprise fournit des services de télécommunication, des services de radiodiffusion ou des services électroniques, vous pouvez utiliser le système MOSS (Mini One-Stop Shop) pour remplir toutes vos obligations fiscales dans votre pays (à compter du 1er janvier 2015).

Si votre entreprise doit payer la TVA dans un pays de l'UE dans lequel elle n'est pas établie, vous pouvez la récupérer. La demande sera rapidement traitée grâce à une procédure entièrement électronique.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Les impôts sont dus dans le pays dans lequel la plus grande partie de l'activité est exercée.

Max et son frère dirigent une entreprise de peinture et de décoration au Luxembourg. Comme ils ont également des clients privés en Belgique et en France, ils ne savent pas dans quel pays payer l'impôt sur les sociétés.

Étant donné que l'entreprise réalise la plus grande partie de ses activités au Luxembourg et qu'elle ne possède pas de filiale ailleurs, l'impôt est dû dans ce pays.

L'entreprise doit toutefois s'enregistrer aux fins de la TVA et payer la TVA dans tous les pays dans lesquels elle fournit des services, car la TVA est due là où sont situés les bâtiments. Ils pourront demander un remboursement dans chacun des pays où ils ont effectué des achats (peinture, équipements, etc.).

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/vat-customs/buy-sell/index_fr.htm

19. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle (DPI) protègent vos activités commerciales et vos créations dans l'UE.

DROITS D'AUTEUR

Une œuvre originale (littéraire, artistique ou musicale, programme télévisé, logiciel, base de données, publicité, etc.) est automatiquement protégée par des droits d'auteur dans toute l'UE, sans enregistrement officiel.

MARQUES ET BREVETS

Si vous enregistrez des marques et dessins auprès de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (marques, dessins et modèles) (OHMI), ils seront protégés dans toute l'UE.

Vous éviterez ainsi les démarches que nécessite un enregistrement individuel dans chaque pays et gagnerez ainsi du temps et de l'argent.

Vous pouvez demander un brevet national auprès de l'office des brevets de votre pays ou vous adresser à l'Office européen des brevets pour obtenir un brevet européen. Les brevets européens doivent être validés dans chaque pays où vous souhaitez les protéger. Le nouveau système européen de brevet unifié permettra de déposer un brevet reconnu dans toute l'Europe sans devoir le faire valider dans chaque pays de l'UE. Ce système entrera en vigueur une fois que tous les pays participants auront ratifié l'accord établissant un nouveau système de règlement des litiges en matière de brevets.

Les produits agricoles ou alimentaires peuvent être protégés par des régimes de qualité européens particuliers («appellation d'origine protégée» ou «indication géographique protégée»). Cette protection est accordée aux produits dont la qualité ou les principales caractéristiques découlent de leur origine géographique.

VIOLATION DES DROITS SUR L'INTERNET

Vous pouvez être confronté à une violation de vos droits de propriété intellectuelle, notamment sur l'internet.

Les intermédiaires tels que les fournisseurs de services sur l'internet ne sont pas responsables s'ils n'ont pas connaissance d'activités illégales.

En cas d'infractions, les règles de l'UE vous aident à faire respecter et à protéger vos droits de propriété intellectuelle.

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Enregistrez votre marque pour la protéger.

Agnieszka est Polonaise. Elle a conçu un nouveau logiciel et voudrait le vendre dans l'UE. Ses droits de propriété intellectuelle sont déjà partiellement protégés, car le code source est sa création exclusive (droits d'auteur).

Agnieszka a également créé sa propre marque commerciale et voudrait la protéger. Un simple enregistrement à l'OHMI lui donne cette protection dans tous les pays de l'UE.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/start-grow/intellectual-property-rights/index_fr.htm

20. Marchés publics

D'une manière générale, une entreprise établie dans l'UE peut participer aux appels d'offres publics lancés dans d'autres pays de l'UE.

TRAITEMENT IDENTIQUE À CELUI DES SOUMISSIONNAIRES NATIONAUX

Les pouvoirs publics doivent s'assurer que votre entreprise et les soumissionnaires venus d'autres pays de l'UE bénéficient des mêmes conditions d'accès à leur marché et que toutes les offres sont traitées de manière égale et équitable.

Votre offre sera examinée au moyen d'une procédure normalisée applicable dans toute l'UE. Elle sera évaluée de la même manière que les offres des concurrents plus importants.

Vous devrez en règle générale fournir des certificats et des attestations en fonction du pays concerné. Vous les trouverez grâce au système d'information en ligne gratuit eCertis (http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do).

INFORMATIONS SUR LES MARCHÉS PUBLICS EUROPÉENS

Vous pouvez trouver des informations sur les marchés publics de services et de fournitures d'une valeur supérieure à 130 000 euros et sur les marchés publics de travaux de plus de 5 millions d'euros sur le site TED (Tenders Electronic Daily): http://ted.europa.eu.

Ce site contient tous les avis de marchés publics européens auxquels peuvent participer les entreprises de l'UE.

Vous pouvez également préparer des offres avec d'autres entreprises (dans le cadre d'un partenariat ou d'un consortium, par exemple), ce qui vous permettra de participer à des marchés d'une valeur plus importante. Certains marchés sont divisés en sous-contrats plus petits (appelés «lots»), qui peuvent être plus intéressants pour les petites entreprises.

Vous trouverez de plus amples informations sur les marchés publics européens sur le site SIMAP (http://simap.europa.eu).

ET SI C'ÉTAIT VOUS?

Vous pouvez participer à des marchés publics en Europe.

Miguel dirige à Vigo une entreprise qui fabrique des blocs en béton pour une centrale électrique établie en Espagne. Ayant appris qu'il pouvait participer à des marchés publics en Allemagne, il envoie une offre en vue de construire une centrale solaire dans le Bade-Wurtemberg.

Afin d'acquérir l'expertise et la capacité nécessaires pour ce marché, Miguel crée un consortium avec deux entreprises, une espagnole et une portugaise. Leur offre conjointe intéresse les autorités du Bade-Wurtemberg, et le consortium emporte le marché.

Besoin d'aide?
Pour en savoir plus:

http://europa.eu/youreurope/business/public-tenders/rules-procedures/index_fr.htm

Défendre ses droits et demander réparation

Que faire si vous ne pouvez pas exercer vos droits correctement? Vous trouverez ci-dessous des services qui pourront vous aider à trouver une solution ou à obtenir réparation.

SE FAIRE CONSEILLER PAR UN EXPERT

Si vous avez besoin que l'on vous explique vos droits dans un cas particulier, consultez le site «L'Europe vous conseille». Un expert juridique vous apportera des réponses personnalisées en l'espace d'une semaine et vous indiquera si nécessaire d'autres services auxquels vous adresser.

http://europa.eu/youreurope/advice

DEMANDER UNE MÉDIATION

Prenez contact avec le réseau Solvit si vous rencontrez des difficultés pour faire reconnaître vos droits par l'administration publique d'un autre pays. Des membres issus d'administrations nationales joueront le rôle de médiateurs pour trouver une solution dans un délai de dix semaines.

http://solvit.eu

SE FAIRE DÉFENDRE EN TANT QUE CONSOMMATEUR

Si vous avez des problèmes avec un produit ou un service acheté dans un autre pays de l'UE, y compris en ligne, prenez contact avec un centre européen de consommateurs. Des experts locaux vous donneront des conseils et vous aideront à régler le différend avec le vendeur. Si un accord amiable est impossible, le centre pourra vous orienter vers des procédures de résolution extrajudiciaires des litiges, y compris en ligne, qui permettent d'obtenir réparation de manière efficace, sans faire appel à un tribunal.

http://ec.europa.eu/consumers/ecc

ENVOYER UNE PLAINTE À LA COMMISSION EUROPÉENNE

Si vous estimez qu'un État membre enfreint la législation de l'UE, vous pouvez vous plaindre auprès de la Commission européenne. Après examen, celle-ci pourra demander au pays concerné de modifier sa législation.

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/complaints_fr.htm

ADRESSER UNE PÉTITION AU PARLEMENT EUROPÉEN

Vous pouvez envoyer au Parlement européen une pétition sur une question en rapport avec l'UE et qui vous concerne directement. Bien qu'il n'ait pas le pouvoir de résoudre le cas directement, le Parlement européen peut attirer l'attention sur le point soulevé et exercer une pression sur les personnes concernées.

https://www.secure.europarl.europa.eu/aboutparliament/fr/petition.html

Couverture et pages 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25: © iStockphoto

KM-02-14-968-FR-N

Votre Europe
http://europa.eu/youreurope

ISBN 978-92-79-40448-1
doi:10.2780/27927

Office des publications