

Actualités consommation



Brexit et achats en ligne : attention aux droits de douane et frais de TVA !

Depuis le Brexit, et donc la sortie de l'Union européenne (UE) du Royaume-Uni, de nombreux consommateurs découvrent des frais supplémentaires lors d'achats effectués sur des sites Internet anglais, écossais, du Pays de Galles ou d'Irlande du Nord. Ces pays sont désormais considérés comme des pays tiers. Et comme pour tout pays situé en dehors de l'Union européenne, des surcoûts s'appliquent, notamment des frais de dédouanement, liés à la TVA mais aussi, parfois, des « frais gouvernementaux » ou encore « frais de courtage ».

Attention, cela n'a rien à voir avec les arnaques au colis, dont certains consommateurs sont victimes (via un sms envoyé pour régler des frais d'affranchissement et redirigeant vers un faux site usurpant l'identité de La Poste). Il s'agit bien d'une conséquence directe du Brexit, avec des règles spécifiques qui s'appliquent mais dont le consommateur n'a pas toujours connaissance.

Tout d'abord, concernant la TVA, il y a celle du pays d'origine de la marchandise et la TVA française, de 20 %. Le consommateur ne doit la régler qu'une seule fois. Soit le vendeur britannique facture la TVA française au moment de l'achat, soit il facture le prix net (hors TVA britannique) et dans ce cas, le consommateur devra régler la TVA à l'importation. Pour éviter les mauvaises surprises, le Centre européen des consommateurs France (CEC France) conseille de vérifier cette information sur le site du e-commerçant ou de lui poser la question avant de valider la commande.

Tous les achats ne sont pas soumis aux mêmes règles. A ce jour, les colis d'une valeur inférieure à 22 € (quel que soit le nombre d'articles à l'intérieur) sont exonérés de la TVA française. Mais cela va changer à compter du 1^{er} juillet 2021. Une nouvelle réglementation européenne prévoit en effet une taxation dès le premier euro dépensé en ligne sur des sites étrangers. Ainsi, à partir de cette date, quel que soit le montant de l'achat, il faudra s'acquitter de la TVA. Seuls les envois « express », par avion, seront concernés dans un premier temps puis, d'ici à 2024, tous les autres modes de transport. A noter qu'en cas d'achat sur une « marketplace » (Amazon, Cdiscount ou AliExpress par exemple) à un vendeur-situé dans un pays tiers, c'est la plateforme qui facture la TVA française lors de l'achat puis la reverse à l'Etat.

Ensuite les droits de douane peuvent s'ajouter à la TVA pour les colis dont la valeur est supérieure à 150 €. Cependant, le CEC précise que « Si vous justifiez que les produits achetés proviennent du Royaume-Uni ou de l'Union européenne ou ont été fabriqués avec des matières majoritairement originaires du Royaume-Uni ou de l'UE, vous pourrez être exempté des droits de douane ». Il faut pour cela demander une attestation d'origine au vendeur.

Pour les achats effectués sur des sites britanniques mais avec des produits en provenance d'autres pays que l'UE, il faudra s'acquitter de droits de douane. Mais les taux varient selon les produits. Ainsi, d'après les calculs de l'UFC Que choisir, pour une paire de chaussures coûtant 210 €, à laquelle s'ajoute la TVA française de 20 % et des droits de douane entre 3,5 et 17 % en fonction des caractéristiques du modèle, le prix final peut atteindre 287,70 € ! Par ailleurs, le transporteur peut aussi facturer des frais supplémentaires (frais de gestion du dossier, de transport, d'assurance...). La note devient alors particulièrement salée... C'est pourquoi il vaut mieux faire toutes les vérifications nécessaires avant de valider son panier, mais celles-ci peuvent être laborieuses et source d'incompréhensions chez les consommateurs.

A retenir :

- Depuis le Brexit, les pays du Royaume-Uni (Angleterre, Ecosse, Pays de Galles, Irlande du Nord) sont considérés comme des pays tiers (hors Union européenne). De fait, les achats effectués sur des sites qui y sont basés sont soumis à des frais de douanes et de TVA
- Concernant la TVA française (20 %), deux options possibles : soit le vendeur la facture au consommateur, soit il facture le prix net et le consommateur paiera la TVA à l'importation
- Pour les achats via des « marketplace » (Amazon, Cdiscount, AliExpress...), c'est la plateforme qui facture la TVA française
- Les droits de douane concernent les colis d'une valeur de plus de 150 €. Il est cependant possible d'en être exempté dans certains cas, avec des justificatifs. Les taux varient selon les produits
- Le transporteur peut également facturer des frais en sus, pouvant vite faire grimper la facture...

Des poules confinées mais des œufs... de « plein air »

La grippe aviaire sévit depuis l'automne dernier. Un virus sans danger pour l'humain mais redoutable pour les oiseaux. Les autorités imposent donc aux éleveurs, partout en France métropolitaine, de laisser les poules en intérieur ou de réduire leurs parcours extérieurs, en protégeant l'élevage par un filet.

Pourtant, l'étiquetage des œufs de poules élevées « en plein air » reste inchangé. Il est reconnaissable par les codes 0 (œufs bio) et 1 (œufs conventionnels) sur leurs coquilles. Une situation prévue par le règlement européen sur les normes de commercialisation des œufs. Les œufs « de poules élevées en plein air », étiquetés comme tels, peuvent continuer à être vendus durant 16 semaines dès lors que le confinement des poules pondeuses est imposé pour des raisons « de protection de la santé publique et de la santé animale » (annexe II du règlement n°589/2008 modifié). Selon un professionnel qui s'est confié au magazine *60 millions de consommateurs* : « Il serait trop compliqué de changer le packaging et les étiquettes à la moindre alerte sanitaire ».

"60 millions" a constaté que le délai des 16 semaines était actuellement dépassé. Interrogée, la DGCCRF (Répression des fraudes) explique : « Une tolérance a été accordée, à titre exceptionnel, aux professionnels concernés (...) ». Cette tolérance doit s'accompagner d'un affichage sur les lieux de vente, afin d'informer correctement le consommateur sur un « confinement momentané des gallinacés à la demande des autorités ». Une mesure pas toujours respectée, selon les investigations de "60 millions". D'autres pays en Europe notamment la Belgique, ont fait le choix de supprimer la mention « de plein air », en la barrant ou en la cachant sur les emballages.

Télécoms : un même numéro attribué à deux abonnés !

C'est un cas de figure rare, mais qui existe. Sur les forums des opérateurs mobiles, plusieurs clients se plaignent de cette anomalie particulièrement dérangeante : un même numéro de mobile attribué deux fois, sur des réseaux différents. Pourtant, selon la Médiatrice des communications électroniques, Valérie Alvarez : « *Il est en effet théoriquement impossible, qu'un même numéro soit utilisé, en même temps, sur deux réseaux mobiles différents* ». Mais à la suite d'une saisine de la Médiatrice par un consommateur à qui la mésaventure est arrivée sans que son opérateur ne lui ait proposé de solution, elle reconnaît que « *les recherches effectuées auprès des deux opérateurs concernés ont pourtant permis de confirmer (...) que le numéro en cause était effectivement utilisé par deux consommateurs, chacun d'entre eux pouvant se prévaloir d'un contrat d'abonnement valide* ».

Il semblerait que le dysfonctionnement soit intervenu au moment de la procédure de portabilité du numéro de l'un des deux abonnés, sans que cette hypothèse ne puisse être vraiment vérifiée, ni que la responsabilité de l'un des deux opérateurs ne soit formellement établie. La Médiatrice n'a en effet pas été en mesure de définir lequel était à l'origine de cette anomalie. Toutefois, elle reconnaît que le consommateur concerné n'est pas responsable et que son opérateur mobile avait envers lui une obligation de résultat. À ce titre, elle invite le professionnel à modifier le numéro de son client et à lui accorder des dommages et intérêts.

Il faut rappeler qu'en cas de litige avec un opérateur téléphonique (ou un fournisseur d'accès Internet), le consommateur doit tout d'abord effectuer une réclamation auprès du service clients par tout moyen (téléphone, courrier...). Celui-ci dispose d'un délai d'un mois pour répondre. Passé ce délai, ou si la réponse est jugée insatisfaisante, il faut alors, dans un second temps, contacter par écrit le service consommateurs de l'opérateur, qui dispose également d'un délai d'un mois pour apporter une réponse. C'est seulement après ces deux recours et s'ils n'aboutissent pas, qu'il est possible de saisir la Médiatrice (procédure gratuite pour le consommateur). A noter que le consommateur peut directement saisir la Médiatrice si le service clients n'a pas répondu dans un délai de 2 mois, sans passer par le service consommateurs.

Les « tutos de la conso » de l'INC

L'Institut national de la Consommation (INC) propose sur son site Internet une rubrique « [Les tutos de la conso](#) ». Il s'agit de courtes vidéos pédagogiques animées, avec une voix off, qui donne un éclairage sur un sujet de consommation.

Une quinzaine de vidéos sont déjà en ligne sur les thématiques de l'épargne, du budget et du logement.

À voir à la télévision et sur Internet

Reportages découverte - Voitures neuves ou d'occasion : attention aux arnaques

Magazine – **Dimanche 2 mai 2021** à 13h40 sur TF1

L'automobile représente le deuxième budget dans les dépenses des Français. Chaque foyer y consacre entre 10 et 20 % de ses revenus.

Capital - Tous propriétaires : les nouveaux filons de l'immobilier à petits prix

Magazine – **Dimanche 2 mai 2021** à 21h05 sur M6

Au sommaire : « Faire construire sa maison : et si vous économisiez 20 % ? » / « Acheter dans le neuf : quels sont les bons plans ? » / « Résidence secondaire : peut-on encore trouver une maison à 50 000 euros ? ».

Xenius - Quelle sera la nourriture du futur ?

Magazine – **Lundi 3 mai 2021** à 17h10 sur Arte

Xenius - Les réserves d'eau : retenir, stocker, redistribuer

Magazine – **Mardi 4 mai 2021** à 17h10 sur Arte

Denrée précieuse, l'eau vient sans cesse à manquer. Il est donc essentiel de la stocker. Certains lacs de barrage constituent des réservoirs d'eau potable.

Enquête de santé - Céréales - Qui nous roule dans la farine ?

Magazine – **Mardi 4 mai 2021** à 20h50 sur France 5

De nombreux Français ont banni les céréales de leur assiette à cause d'une protéine accusée de provoquer des troubles digestifs. Que cache ce gluten devenu subitement l'ennemi public numéro 1 ?

Bruxelles, ton univers impitoyable

Magazine – **Jeudi 6 mai 2021** à 21h05 sur France 2

Des caméras ont filmé les dessous des négociations européennes portant sur le pacte pour la neutralité carbone en 2050, sur le plan d'urgence estimé à 750 milliards d'euros et sur le plan de vaccination contre la Covid-19.