

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GfE du Luxembourg



Mars 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Le saviez-vous?

La Journée pour un Internet plus sûr donne lieu chaque année depuis 2004, au mois de février, à un forum qui rassemble des participants impliqués ou curieux des questions de sécurité sur Internet ou relatives aux médias. Aujourd'hui suivie par plus de 50 pays, elle a permis en 2007 un accord sur la protection des enfants utilisant des téléphones portables, qui a été signé par tous les grands opérateurs de téléphonie mobile.

### Au cas par cas: Sécurité des produits alimentaires

Monsieur X, résident anglais, est de passage au Luxembourg pendant quelques jours. Profitant de son temps libre pour effectuer quelques achats, il se rend alors dans une épicerie afin d'y acheter quelques produits alimentaires. De retour chez lui, il se rend alors compte que la date de péremption d'un produit est effacée. Il s'adresse alors au magasin et fournisseur afin d'obtenir cette information essentielle qui aurait dû figurer sur l'emballage. N'obtenant aucune réponse suite à sa demande, Monsieur X s'adresse alors au **CEC Luxembourg** qui lui conseille de prendre contact avec l'organisme luxembourgeois en charge de la sécurité alimentaire, l'OSQCA ([www.securite-alimentaire.public.lu](http://www.securite-alimentaire.public.lu)).

Peu de temps après avoir réceptionné la réclamation de Monsieur X, cet organisme a effectué un contrôle d'inspection dans les locaux de l'établissement concerné. Le problème provenait en fait d'une erreur non intentionnelle d'étiquetage, suite à une offre promotionnelle ayant effacé la date de péremption figurant à côté de l'ancien prix. Rassuré par cette enquête, Monsieur X a alors profité pleinement de la dégustation de ses produits locaux.

### Les consommateurs mécontents des services bancaires, énergétiques et des transports urbains

Selon un rapport récent publié par la Commission européenne, le 2<sup>ème</sup> tableau de bord annuel des marchés, les trois secteurs de services importants pour les consommateurs que sont l'énergie, les activités bancaires et les transports urbains, causent le plus de problèmes.

Moins des deux tiers des consommateurs sont satisfaits de leur fournisseur d'énergie. Ce sont essentiellement les hausses de prix qui sont montrées du doigt. A noter qu'il s'agit du domaine pour lequel les consommateurs dépensent le plus d'argent.

Côté transports urbains, moins d'un consommateur sur deux est satisfait du bus, des trains et des trams qui opèrent dans sa ville.

Enfin, les services bancaires remportent également la palme de la «contre-performance» aux yeux des consommateurs du fait notamment des frais bancaires. En moyenne, 11% des utilisateurs de services bancaires ont changé de prestataire au cours des deux dernières années. Seulement 9% des titulaires de compte courant ont changé de banque.

Pour plus d'informations:

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm)

### Journée européenne du consommateur

Le 13 mars 2009 aura lieu la journée européenne du consommateur qui fêtera ses 10 ans d'existence cette année. Madame Meglena Kuneva, commissaire en charge de la protection des consommateurs, et le Vice-premier ministre chargé des affaires européennes de la République tchèque, M. Alexandr Vondra, ouvriront une conférence à Bruxelles. Le thème de la conférence portera sur «*les droits des consommateurs*».

### SMS frauduleux

Après l'introduction en France d'un numéro d'alerte (33700) en octobre 2008, près de 200.000 signalements de SMS frauduleux ont été recensés et ont ainsi permis la fermeture de 150 services par les opérateurs. Plusieurs dizaines de mises en demeure ont été adressées aux éditeurs visés.

La plupart du temps les signalements se rapportent à des SMS invitant à rappeler un numéro en 08, en se faisant passer pour un proche ou en proposant de participer à une loterie ou à des jeux.

Depuis le 1er janvier, il est également possible de signaler les SMS frauduleux sur un site internet,

[www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr).

### Study in Europe

«*Study in Europe*», c'est un nouveau site spécialisé sur les études en Europe: quelle université choisir, comment y être admis, comment obtenir une bourse, quelles formalités effectuer avant de partir, à quoi doit-on s'attendre en arrivant? Vous y trouverez des informations claires et actualisées sur les différentes possibilités pour étudier en Europe, au sein de l'un des 4 000 établissements d'enseignement supérieur de trente-deux pays.

Plus d'info sur

<http://www.studyineurope.eu>

## Achtung Betrügereien!

Anlässlich des diesjährigen zweiten "Midi de l'Europe" am 11. Februar 2009 im Europahaus in Luxemburg-Stadt sprachen Mitarbeiter des **Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg** und der grossherzoglichen Polizei zum Thema "Betrügereien". Dabei ging es beispielsweise um Autokauf und -verkauf im Internet, telefonische Weinbestellungen, Gewinnversprechen und Anmeldungen auf "Gratis"-Internetseiten.

## Internet plus sûr

Dix-sept sites de socialisation (Dailymotion, Facebook, Google/YouTube, Microsoft Europe, MySpace, Yahoo! Europe, Netlog, Arto, Bebo, Giovani.it, Hyves, Nasza-klaza.pl, One.it, Skyrock, StudiVZ, Sulake/Habbo Hotel et zap.lu) ont signé, lors de la Journée pour un Internet plus sûr du 10 février, un accord avec la Commission européenne visant à renforcer la sécurité des internautes, et notamment des mineurs. La Commission rappelle cependant que les garde-fous existent déjà et cite l'exemple de MySpace qui a exclu 90 000 délinquants sexuels ces deux dernières années.

## Accident de trotteurs

La Commission européenne vient d'adopter une norme européenne sur les trotteurs pour éviter les accidents impliquant des bébés tels que le basculement ou la chute dans des escaliers, qui peuvent s'avérer très graves car, dans la plupart des cas, c'est la tête de l'enfant qui est touchée. La norme européenne impose aux fabricants de réaliser des essais de stabilité au stade de la production des trotteurs et d'accorder la priorité, lors de leur conception, à la réduction du risque de lésions.

## Vogica condamnée

Après avoir été condamnée il y a deux ans pour ses pratiques de vente, l'enseigne Vogica a de nouveau été épinglée à deux reprises par la Cour d'appel de Grenoble (Isère France). Le 15 décembre 2008, et le 19 janvier 2009 la Cour d'appel a estimé que dans le cas de vente et d'installation de meubles et d'appareils électroménagers, il faut d'abord réaliser un plan technique de la pièce puis le faire approuver et signer par les clients pour que le contrat soit valable.

## Info rapides – Kurz Info

Les députés tchèques ont approuvé le Traité de Lisbonne le 18 février dernier • En France, l'indice de référence des loyers (IRL) a été publié pour le 4ème semestre 2008 et a augmenté de 2,83% en moyenne annuelle • La République tchèque souhaite voir son pays adopter l'Euro en 2013 ou 2014 • L'Europe est mondialement en tête pour le passage de la télévision analogique à la télévision numérique • 34% des consommateurs européens se disent prêts à continuer d'acheter des produits "verts" malgré la crise et ses conséquences sur le pouvoir d'achat (étude du Boston Consulting Group).

## Journée européenne de la protection des données

La nouvelle édition de la journée européenne de la protection des données a été organisée le 28 janvier dernier. Cette manifestation fut l'occasion de rappeler les conseils utiles destinés à améliorer la protection de sa vie privée sur internet. Il est ainsi conseillé de faire très attention lors de la publication de ses données personnelles et d'éviter le plus possible leur diffusion pour éviter toute utilisation frauduleuse ultérieure sur la toile. Des conseils ont également été prodigués afin de veiller au bon paramétrage des réseaux sociaux tels que par exemple «Facebook» ou «MySpace».

Il est utile de rappeler que selon une enquête réalisée en octobre 2008 par les autorités luxembourgeoises, 20,6% des personnes interrogées ont déclaré avoir dévoilé leur mot de passe sans hésiter, et 26,1% lorsqu'une récompense leur a été promise.

Pour plus d'informations et de conseils: [www.cases.lu](http://www.cases.lu) [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)

## Justice européenne en ligne

L'Union européenne devrait lancer prochainement un portail internet de justice en ligne accessible à toute personne disposant d'une connexion internet.

Ce portail devrait contenir à terme des informations sur l'accès aux systèmes judiciaires nationaux et européens ainsi qu'aux registres d'insolvabilité, registres du commerce et cadastres des 27 pays européens. La mise en place de vidéoconférences transfrontalières est également à l'étude et permettra une connexion entre les services judiciaires nationaux et européens.

La mise en ligne de ce portail se fera de manière progressive dans les différentes langues.

## Achat d'un bien immobilier en Italie

Nos collègues du Centre Européen des Consommateurs à Bolzano en Italie ont récemment publié une brochure portant sur l'achat d'un bien immobilier en Italie, disponible en langue allemande et anglaise.

La brochure peut être téléchargée à partir de notre site internet, [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique «Publications» et «Autres». Pour obtenir gratuitement une version imprimée de la brochure vous pouvez également contacter le Centre Européen des Consommateurs à Bolzano (Brennerstraße 3, 39100 Bozen; Tel. 0039 0471 98 09 39; [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)).

## Liens utiles - Nützliche Links

<http://www.eu2009.cz/fr/>

site de la Présidence tchèque de l'Union européenne.

[www.infoshopping.be](http://www.infoshopping.be)

site rappelant les bonnes pratiques et les conseils pour le commerce électronique en toute sécurité.

[www.elections2009.eu](http://www.elections2009.eu)

site lancé par la Commission européenne pour les prochaines élections européennes.