

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg



Avril 2009

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief

### Procédure européenne de règlement des petits litiges

Depuis le 20 mars 2009 une nouvelle procédure destinée à faciliter l'accès à la justice aux consommateurs a été mise en œuvre au Luxembourg. Cette nouvelle procédure, qui se base sur un Règlement européen, concerne, entre autres, les litiges transfrontaliers de consommation dont l'enjeu ne dépasse pas 2.000€.

Cette nouvelle procédure européenne des petits litiges, qui s'applique d'ailleurs dans toute l'Union européenne, vise à accélérer la procédure et à en minimiser les frais.

Si vous avez donc un litige avec un commerçant dans un autre Etat membre, il sera désormais suffisant de remplir un formulaire qui devra être soumis au tribunal compétent. Le formulaire peut être téléchargé sur le site internet **CEC** [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

Le Parquet général, Service d'accueil et d'information juridique, propose une assistance dans la rédaction de ce formulaire.

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter le **Centre Européen des Consommateurs**.

### Europäisches Verfahren für geringfügige Forderungen

Seit dem 20. März 2009 ist auch in Luxemburg ein neues Verfahren in Kraft, das Verbrauchern den Zugang zur Justiz erleichtern soll. Von dem neuen Verfahren, das auf einer europäischen Verordnung basiert, werden u.a. grenzüberschreitende Verbraucherrechtsstreitigkeiten erfasst, deren Streitwert unter 2.000€ liegt.

Mit diesem neuen EU-weit geltenden Verfahren für geringfügige Forderungen sollen ausserdem Verfahrenskosten verringert und die Gerichtsverfahren beschleunigt werden.

Gibt es also Streit mit einem ausländischen Anbieter, wird es künftig genügen, ein Formular auszufüllen und beim zuständigen Gericht einzureichen. Das Formular ist verfügbar auf [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

Unterstützung beim Ausfüllen des Formulars finden luxemburgische Verbraucher auch beim Parquet général, Service d'accueil et d'information juridique.

Auskünfte erteilt ferner das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg**.

### DMF interdit ?

Les États membres ont adopté un projet de décision de la Commission européenne visant à garantir que les produits de consommation tels que les meubles ou les chaussures en cuir, contenant le fumarate de diméthyle (DMF), substance biocide utilisé pour éliminer les moisissures, ne soient pas mis sur le marché communautaire. Dans des pays comme la France, la Finlande, la Pologne, le Royaume-Uni et la Suède, des consommateurs exposés à des produits contenant du DMF ont présenté de graves problèmes de santé, notamment des démangeaisons cutanées, des irritations, des rougeurs, des brûlures et, dans certains cas, des difficultés respiratoires aiguës.

### Médiateur européen: un guide interactif pour les plaignants

Le Médiateur européen, P. Nikiforos Diamandouros, a présenté vendredi 13 mars un guide interactif pour les plaignants, disponible en ligne dans les 23 langues officielles de l'Union européenne (UE). Ce guide vise à orienter les citoyens, les entreprises, les associations et les autres organisations vers l'organisme le mieux à même de traiter leurs plaintes ou leurs demandes d'information, la majorité des plaintes reçues chaque année ne relevant pas du mandat du Médiateur. En savoir plus: <http://www.ombudsman.europa.eu/>

### Sécurité dans les cosmétiques

Les eurodéputés ont adopté un règlement disposant que les nanomatériaux devront désormais être clairement étiquetés dans la liste des ingrédients du produit. Les nanomatériaux sont des substances microscopiques de plus en plus utilisés dans les rouges à lèvres, les crèmes solaires ou les crèmes anti-âge dont la toxicité soulève de nombreuses questions.

### Fin des ampoules gourmandes

La Commission européenne a adopté le 18 mars dernier deux règlements visant à retirer progressivement du marché les ampoules électriques gourmandes en énergie. Les deux règlements définissent des exigences en matière d'efficacité énergétique qui permettront d'économiser près de 80TWh d'ici 2020 (approximativement la consommation en électricité de la Belgique ou celle de 23 millions de ménages européens, ou encore l'équivalent de la production annuelle de 20 centrales électriques de 500 mégawatts) et permettront de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> d'environ 32 millions de tonnes par an. Les ampoules électriques à incandescence, peu économes en énergie, seront progressivement remplacées par d'autres produits plus efficaces entre 2009 et fin 2012.

## SMS moins chers plus tôt

Le plafond maximum de 43 centimes par minute pour tout appel émis sur un portable depuis l'étranger sera finalement applicable avec deux mois d'avance sur le calendrier prévu suite à un accord entre le Parlement européen et la Présidence tchèque de l'UE. Actuellement ils atteignent 46 centimes et devront baisser à 39 puis 35 centimes en juillet 2010 et juillet 2011. Quant aux appels reçus depuis l'étranger sur un téléphone mobile, ils devront être portés à un maximum de 19 centimes puis de 15 et 11 centimes entre juillet 2009 et juillet 2011. A partir de cet été les opérateurs devront aussi facturer les clients par seconde de communication.

## Succès du commerce en ligne

Un nouveau rapport sur les obstacles au commerce électronique («*Barriers to E-commerce*»), indique que les achats en ligne connaissent un succès de plus en plus grand dans l'UE, mais signale aussi que les obstacles aux transactions transfrontalières gênent leur développement. Entre 2006 et 2008, la proportion des consommateurs de l'UE qui ont acheté au moins un article sur Internet est passée de 27% à 33%. Ces chiffres moyens ne rendent pas compte de l'immense popularité des transactions sur Internet dans des pays comme le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne, où plus de la moitié des utilisateurs d'Internet ont fait des achats en ligne au cours de la dernière année.

En septembre 2009, la Commission européenne présentera les résultats d'enquêtes anonymes indépendantes («*mystery shopping*») menées pour savoir comment et où les consommateurs sont-ils empêchés de faire des achats en ligne dans l'Union européenne.

## Atlas urbain européen

Un atlas urbain européen devrait voir le jour prochainement. Il sera ainsi compilé à partir de plusieurs milliers de photos satellites et permettra de couvrir d'ici 2011 toutes les villes de l'Union européenne. En attendant, dès cette année, il couvrira 27 pays de l'Union Européenne avec 185 villes.

Ce projet est élaboré par la Commission européenne et les Etats de l'UE, dans le cadre de l'initiative «*surveillance globale pour l'environnement et la sécurité*» (GMES).

Pour plus d'informations: [http://ec.europa.eu/gmes/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/gmes/index_en.htm)

## Info rapides – Kurz Info

34% de consommateurs européens se disent prêts à continuer d'acheter des produits «verts» malgré la crise et ses conséquences sur le pouvoir d'achat. C'est le résultat d'une étude du Boston Consulting Group réalisée en octobre dernier. ● 522 kilogrammes de déchets municipaux ont été générés par personne en 2007 dans l'Union européenne, dont 42% ont été mis en décharge, 20% incinérés, 22% recyclés et 17% compostés, selon Eurostat. ● L'Europe est mondialement en tête pour le passage de la télévision analogique à la télévision numérique. Le passage au tout-numérique a déjà été accompli dans cinq pays de l'UE (Allemagne, Finlande, Luxembourg, Suède et Pays-Bas). ● Les Ministres européens se sont mis d'accord sur un compromis autorisant des taux de TVA réduits dans certains secteurs dont la restauration et la construction.

## Le saviez-vous? Europe Direct

Créé en 2005 à l'initiative de la Commission européenne, «*Europe Direct*» est un réseau de centres d'information disséminés dans les Etats membres et destinés à fournir des renseignements aux citoyens désireux d'en savoir plus sur l'Europe communautaire. Au Luxembourg, il en existe deux : un à Schengen et l'autre à Munshausen. Les responsables de ces derniers sont les bourgmestres Roger Weber et Emile Eicher.

## Mars 2009, mois de l'arnaque

Chaque année, un grand nombre de consommateurs et de professionnels qui résident ou travaillent au Grand-Duché de Luxembourg sont victimes d'arnaques ou de tentatives d'arnaques. Pour y remédier, tant les consommateurs que les professionnels doivent être plus vigilants, apprendre à reconnaître les différents types d'escroqueries les plus pratiquées aujourd'hui et savoir comment réagir pour ne pas devenir une victime parmi tant d'autres.

L'ICPEN-RICPC, dont fait partie le Luxembourg depuis sa création en 1992, concentre depuis cinq années ses efforts sur la prévention des arnaques, en sensibilisant le public au même moment dans plus de trente pays répartis sur les cinq continents.

Plus d'info sur [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

## De la viande dans les bagages

La Commission européenne a adopté un règlement qui entrera en vigueur le 1er mai 2009 relatif à l'introduction par les voyageurs de produits d'origine animale dans l'UE. Des produits d'origine animale introduits dans l'UE dans les bagages des voyageurs ou par la poste peuvent menacer la santé du cheptel communautaire en étant vecteurs de certaines maladies animales comme la fièvre aphteuse ou d'autres maladies pouvant également être transmises à l'homme. Ainsi, les voyageurs ne seront pas autorisés à transporter dans leurs bagages et à introduire dans l'UE de la viande, du lait ou des produits à base de viande ou de lait en provenance de pays tiers.

Les affiches et la vidéo en 35 langues sont accessibles sur l'internet à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/food/animal/animalproducts/personal\\_imports/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/animal/animalproducts/personal_imports/index_en.htm)

## Foire de Printemps

Le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** sera présent lors de la prochaine foire du printemps qui se tiendra à Luxexpo du 9 mai 2009 au 17 mai 2009 sur un stand du Ministère de l'Economie, avec la Police, l'ULC et le **CEC** dont le thème sera «*La protection des consommateurs au Luxembourg*».

## Lien utile – Nützlicher Link

<http://www.verbraucherrechtliches.de>  
Informationen zu Betrugsformen im Internet