

Février 2008

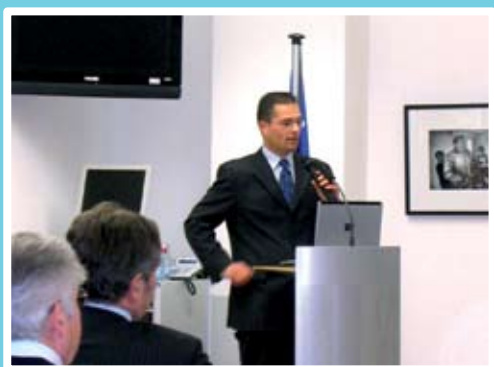


55, rue des Bruyères  
L-1274 Howald  
Tel: 26 84 64 - 1  
Fax: 26 84 57 61  
<http://www.cecluxembourg.lu>

# Europäisches Verbraucherzentrum Centre Européen des Consommateurs

GIE du Luxembourg

## La Lettre des Consommateurs – Der Verbraucherbrief



### Les « Midis de l'Europe »:

Le bureau d'information du Parlement européen à Luxembourg, la représentation de la Commission européenne, le mouvement européen Luxembourg ainsi que le **CEC** organisent une série de conférences-débats ayant pour but de promouvoir l'idée de l'Europe à travers différents thèmes concernant les consommateurs.

Le cycle a commencé le 9 janvier dernier en abordant le droit des voyageurs en Europe. A cette occasion, un expert de la Commission européenne, section DG Transport, Monsieur Hein Bollens a donné diverses explications et répondu à de nombreuses questions notamment concernant le Règlement (CE) N°261/2004 sur les droits des passagers aériens. La deuxième édition qui s'est tenue le 13 février a traité du sujet des « soins à l'étranger ».

Les prochains thèmes programmés pour les 5 mars et 16 avril concerneront « la sécurité alimentaire » et « les achats par internet – e-booking ».

Pour toute inscription ou information, les personnes intéressées peuvent contacter Mme Isabelle Von Den Steinen au 4301-34925 ou par e-mail à [rep-lux@ec.europa.eu](mailto:rep-lux@ec.europa.eu)

## Nouveaux Centres Européen des Consommateurs

Depuis le 1er janvier 2008, le réseau des CEC s'est agrandi en comptant désormais 29 Centres avec l'ouverture officielle des Centres de Bulgarie et de Roumanie.

CEC Bulgarie  
4A, square Slaveykov  
1000 Sofia  
Bulgaria

CEC Roumanie  
Bd. Nicolae Balcescu nr. 32-34,  
etaj 4, cam.16  
Sector 1, Bucharest,  
010055  
Romania

Toutes les coordonnées détaillées des 29 CEC peuvent être consultées sur notre site: [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu), rubrique « Liens », « Autres CEC ».

### Foire « Vakanz »

Comme chaque année, le **Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg** était présent sur les stands de cette foire qui s'est déroulée du 18 au 20 janvier dernier dans les locaux de Luxexpo. Comme à son habitude, cette 17ème édition n'a pas failli à sa réputation et à sa fréquentation avec près de 24 000 visiteurs tout au long de ses trois jours.

A cette occasion, le **CEC** a distribué ses brochures « Voyager de A à Z », „Reisen von A-Z” mais aussi ses nouvelles publications de l'année 2007, « En visite au Luxembourg – Guide à l'usage des consommateurs » (FR, EN, DE) et « Guide pour étudiants, se loger en France, en Belgique et en Allemagne » (FR, DE).

Toutes nos brochures sont toujours disponibles sur simple demande.



## Infos rapides – Kurzinfo

Madame la Commissaire européenne Meglena Kuneva, en charge de la protection des consommateurs, sera en visite au **CEC Luxembourg** le 21 avril prochain • 17175 plaintes concernant Internet et le téléphone ont été enregistrées au 1er semestre 2007 par la DGCCRF en France • Après Luxembourg et Sibiu (Roumanie) en 2007, Liverpool et Stavanger (Norvège) sont désignées Capitales européennes de la culture pour l'année 2008. Linz (Autriche) et Vilnius (Lithuanie) prendront le relais en 2009 • En Angleterre et au Pays de Galles, les automobilistes utilisant leur téléphone portable ou leur GPS en conduisant risqueront jusqu'à 2 ans de prison • France: 6 anciens dirigeants de la société Lagon Vert ont été condamnés à verser près de 12 millions d'euros aux victimes, près de 12 ans après les faits. En 1995 cette société de vente de «timeshare» avait écoulé des semaines de vacances fictives en Espagne avant de faire faillite • La Slovénie a pris le relais du Portugal, le 1er janvier 2008, à la Présidence semestrielle de l'UE et ce jusqu'au 30 juin 2008 • Allemagne: six ans après l'introduction de l'Euro, plus d'un tiers des Allemands gardent encore des Deutschmarks. Selon une étude de la Bundesbank, 14,11 milliards de marks (7,21 milliards d'euros) seraient encore en circulation dans le pays • Belgique: dans la seule nuit du Nouvel an, les Belges ont envoyé un nombre record de 60 millions de SMS • France: les magasins d'ameublement peuvent désormais ouvrir tous les dimanches • D'après une enquête Eurobaromètre, quatre-vingt dix pour cent des Européens considèrent que la diminution de la diversité biologique constitue un problème.

## Au cas par cas – Vous aviez écrit 24 mois ?

Monsieur et Madame M. se rendent auprès d'un intermédiaire de crédit belge afin de financer l'achat de leur véhicule. Ils conviennent ensemble d'une durée de remboursement de 60 mois pour leur crédit. Les contrats sont signés mais, après avoir réfléchi, les consommateurs se décident finalement pour un remboursement en 24 mensualités. L'intermédiaire de crédit n'y voit aucun problème et leur remet un document reprenant le montant à payer et le compte sur lequel ils doivent effectuer les paiements.

Les époux M. remboursent sans encombre les 24 mensualités et se tournent vers d'autres projets financiers. Toutefois, plus de deux ans après le dernier paiement, la banque contacte les époux M. et leur demande, d'abord par téléphone puis par courrier recommandé, de reprendre le remboursement des mensualités comme stipulé dans le contrat de crédit en 60 mois. Interloqués par cette soudaine demande de la part de la banque, les consommateurs contactent le **Centre Européen des Consommateurs (CEC) du Luxembourg**.

Dans le cadre du réseau ECC-Net, le **CEC Luxembourg** contacte ses collègues belges afin de faire valoir les droits des époux M. Peu de temps après, la banque revient sur sa position et renonce à réclamer le reste des mensualités calculées au départ pour une période de 60 mois.

## Le saviez-vous? – Péage et vignettes antipollution

- Depuis le mois de janvier dernier, les conducteurs des véhicules les plus polluants doivent s'acquitter d'un péage pour accéder au centre de Milan. L'acquisition d'un « écopass » journalier ou permanent est désormais obligatoire pour passer l'un des 43 portiques électroniques munis de caméras. Son prix quant à lui varie selon le taux de pollution du véhicule.

- Trois villes allemandes, Berlin, Cologne et Hanovre, interdisent la circulation dans les centres villes de véhicules trop polluants. Cette mesure doit être étendue au cours de 2008 à une vingtaine de villes du pays dont Stuttgart et Munich.

Concrètement, toutes les voitures ou camions voulant accéder aux zones concernées doivent arborer sur leur pare-brise une nouvelle vignette de couleur verte, jaune ou rouge suivant leur degré de propreté. Les voitures considérées comme vraiment trop polluantes ne peuvent obtenir aucune de ces vignettes et sont donc de facto interdites d'accès dans ces villes. Les automobilistes qui circulent ou stationnent sans vignette s'exposent à une amende de 40 euros et à un retrait d'un point sur leur permis.

## Tour d'Europe du tabac

L'interdiction de fumer depuis le 1er janvier en France dans les bars et restaurants s'inscrit dans une tendance grandissante en Europe.

La Grèce, championne du tabagisme avec 45% de fumeurs a été la première à interdire la cigarette dans les lieux publics en 2002, sans s'attaquer aux bars. Cette législation est toutefois restée lettre morte dans les faits, à l'exception des transports publics.

Ce sont les Irlandais qui les premiers ont frappé fort en interdisant la cigarette en mars 2004 dans les lieux publics, y compris dans les pubs. Les Italiens se sont habitués, depuis janvier 2005, à prendre leur espresso sans cigarette dans les cafés, restaurants et lieux publics.

L'interdiction de fumer dans les lieux publics est également de mise en Norvège, sur l'île de Malte, en Suède, au Royaume-Uni, en Espagne, en Lettonie, en Lituanie, en Estonie, en France, en Finlande, au Danemark, en Belgique, aux Pays-Bas et en Islande.

Peu de pays se sont lancés dans l'interdiction de fumer dans les bars et restaurants. C'est le cas de l'Espagne, où les établissements de plus de 100m<sup>2</sup> sont obligés de séparer physiquement fumeurs et non-fumeurs. Le Portugal a adopté un compromis similaire. Le Luxembourg a quant à lui opté pour une interdiction de fumer dans les établissements proposant des repas et uniquement aux heures de prises desdits repas.

Un peu à la traîne en matière de lutte antitabac, l'Allemagne a seulement banni la fumée le 1er septembre dernier dans les transports publics, ainsi que dans les bâtiments dépendant du gouvernement fédéral.

La Commission européenne s'est prononcée début 2008, pour une interdiction générale de fumer dans les espaces publics fermés.

## GB, la pub à la diète

Le Royaume-Uni a interdit la publicité pour les boissons et aliments trop riches en graisse, sucre et sel dans les émissions destinées aux moins de 16 ans. Si la tendance actuelle se confirme, la moitié des Britanniques seront obèses d'ici 25 ans. Le surpoids touchera 86% des hommes et 70% des femmes dans les 15 prochaines années.

## Se loger en Europe

La Suède et la Belgique sont les pays ayant connus les augmentations des prix de l'immobilier résidentiel les plus soutenues en Europe depuis 2005. Par contre, l'Allemagne, le Portugal et la Turquie connaissent une diminution du nombre des transactions et des prix. La Grande-Bretagne, l'Irlande et l'Espagne qui avaient connu précédemment des hausses spectaculaires, se font moins gourmandes.

Mais c'est à Luxembourg que le prix de l'immobilier européen est le plus élevé suivi de Londres et de Madrid. Les prix de vente les moins élevés se retrouvent à Ankara et Sofia.

## E-bay: amende de 860€

Un particulier vendeur sur le site de vente aux enchères E-Bay a écopé d'une amende de près de 860€ et de quatre mois de prison avec sursis devant le tribunal de Strasbourg. Il avait trompé une quarantaine de personnes en proposant à la vente des objets dont il n'était pas propriétaire.



illu@chantal-maquet.eu

## Choisir son poisson

WWF France propose aux consommateurs amateurs de poisson de consommer de préférence les espèces qui ne font pas l'objet de surpêche ou qui proviennent d'élevages bien gérés en se rapportant au conso-guide élaboré par leurs soins en partenariat avec la marque Iglo.

Le conso-guide est téléchargeable sur [www.pourunepechedurable.fr](http://www.pourunepechedurable.fr)

## LOTÉRIAS – Atenção à fraude

O **CEC GIE do Luxemburgo** estando constantemente a ser contactado por numerosos consumidores, tendo recebido de várias companhias estrangeiras um e-mail, ou então uma carta por correio, informando-os que o respectivo endereço foi escolhido entre um grande numero de endereços e tendo ganho uma grande quantidade de dinheiro.

Para que os consumidores possam recuperar o dinheiro, essas companhias perguntam lhes de preencher um formulário com os seus dados pessoais (nome, endereço, numero de conta bancária, nome do banco, estado civil, profissão, etc.). No fim de ter transmitido os dados pessoais às respectivas companhias, essas vão perguntar de transferir um certo montante para a conta delas para poder desbloquear o dinheiro, que no entanto nunca sera feito.

**ATENÇÃO!!!** Uma vez que o montante pedido foi executado, não haverá mais nada a fazer para recuperar o dinheiro.

**CONSELHO!!!** Nunca transmite os seus dados pessoais às companhias que não conhecem.

De maneira geral, uma loteria honesta é uma a qual você participou e que não vos pergunte informações pessoais e nem participação financeira para poder receber o seu prémio. Essas companhias utilizam os endereços encontrados nos anuários dos respectivos países.

## Nepper, Schlepper, Bauernfänger

### Die „Nigeria Connection“ schlägt noch immer zu

Vormals sendeten schlaue Betrüger Briefe per Post, später auch per E-mail und versprachen den betroffenen Verbrauchern, ohne große Mühe reich zu werden. Die Rede ist von der „Nigeria Connection“. Die erzählte Geschichte war hierbei immer die gleiche: Ein hochrangiges Familienmitglied ist bei einem Bürgerkrieg oder einem Putsch ums Leben gekommen. Das Erbe, ein Betrag von mehreren Millionen US \$, muss aus dem eigenen Land gebracht werden. Als Lohn für die Hilfe, darf der Helfershelfer einen Betrag in Höhe von 10-20% des genannten Betrages sein Eigen nennen. Die betroffene Person muss beispielsweise ein Konto eröffnen, über das die Betrüger verfügen können.

Da das Versenden per E-mail wohl nicht mehr im Sinne der Preller funktioniert, haben diese wieder auf die altbewährte Methode zurückgegriffen und versenden ihre Briefe wieder per Post, was den Verbrauchern als vertrauenswürdiger erscheint.

Auch haben sich die erzählten Geschichten geändert. Musste früher noch das Geld eines verstorbenen Familienangehörigen außer Land gebracht werden, so versucht heute der amerikanische GI sein Geld aus Kriegsgebieten zu schaffen, in denen er zur Zeit stationiert ist. In der Regel gilt, vertrauen Sie niemandem, der Ihnen einen hohen Geldbetrag verspricht, sofern Sie ihm helfen, eine horrend Summe von einem Land zu einem anderen zu transferieren.

## Nützliche Links – Liens utiles:

[www.dialogue2008.eu](http://www.dialogue2008.eu)

Lancement de l'année européenne 2008 du dialogue interculturel.

[www.semainedudeveloppementdurable.gouv.fr](http://www.semainedudeveloppementdurable.gouv.fr)

Prévue du 1er au 7 avril prochain, cette opération a pour objectif d'informer le public sur le développement durable (développement économique, protection environnementale et progrès social).

<http://www.sepaluxembourg.lu/>

Site pour le «single euros payment area» ou encore l'espace unique de paiement en euros.

## Les écoles peuvent commander l'Agenda Europa

Le 15 janvier dernier, la Commissaire à la protection des consommateurs, Mme Meglena Kuneva, a présenté devant le Parlement européen réuni à Strasbourg l'Agenda scolaire Europa 2008. Ce fascicule, d'une grande importance pour les lycéens, sera imprimé à plus de 2,7 millions d'exemplaires. Disponible dans toutes les langues officielles de l'Union, il est gratuit et sera livré aux établissements scolaires dans l'ordre chronologique des commandes jusqu'à épuisement des stocks. Il a été conçu par la Commission, en collaboration avec la Fondation Génération Europe, des partenaires nationaux dans les 27 Etats membres et d'autres parties prenantes. Il porte évidemment sur l'Union européenne, mais aussi sur des questions de consommation et de société telles que l'endettement, l'alimentation, la fraude, le commerce électronique, le crédit, la consommation durable, les changements climatiques, l'environnement et les dangers inhérents à la navigation sur l'Internet. Pour plus d'informations:

<http://www.generation-europe.org/page.asp?menuID=59>

## «SEPA GOES LIVE» – l'espace unique de paiement en euros

Le SEPA est le nouvel espace unique de paiement en euros qui permet d'effectuer des paiements scripturaux dans la zone euro dans des conditions aussi rapides et sûres et avec la même facilité que s'il s'agissait de paiements nationaux. À l'intérieur du SEPA, tous les paiements en euros sont considérés comme nationaux, et établis avec un seul ensemble d'instruments de paiement. Le SEPA est donc une suite naturelle de l'introduction de l'euro et une nouvelle grande étape dans la réalisation d'un marché unique efficace en Europe.

Le 28 janvier 2008, une étape importante de la phase de migration vers le SEPA a été atteinte, avec le lancement officiel du premier instrument SEPA de paiement par virement.

À cette occasion, la Commission européenne, la Banque centrale européenne et le Conseil européen des paiements, en tant que principaux acteurs du SEPA, ont organisé conjointement un événement de lancement de haut niveau sous le slogan «SEPA GOES LIVE».

Pour plus d'informations: [www.sepaluxembourg.lu](http://www.sepaluxembourg.lu)

## Directive sur les pratiques commerciales déloyales

Cette directive, qui a été adoptée en 2005, doit être appliquée par tous les Etats membres depuis le mois de décembre 2007. Elle comprend une clause générale qui définit les pratiques commerciales et les interdit. Elle comprend également une définition détaillée des pratiques trompeuses et agressives considérées comme déloyales, des dispositions pour la protection des consommateurs les plus vulnérables ainsi qu'une liste noire détaillée de pratiques interdites.

Au sein de la liste noire on retrouve par exemple des pratiques bien connues telles que les fausses offres gratuites, les allégations mensongères sur les propriétés curatives d'un produit, ou encore la langue du service après-vente.

Le nouveau texte interdit aux commerçants d'affirmer abusivement qu'ils sont en liquidation totale, d'utiliser des labels de qualité usurpés ou des formules telles que «Offre valable aujourd'hui seulement» pour attirer le chaland. Il prohibe également le harcèlement commercial par téléphone ou courrier électronique, l'intimidation de client pour qu'il ne quitte pas un commerce sans avoir préalablement signé un contrat de vente.

Pour plus d'informations: [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/fair\\_bus\\_pract/ucp\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_fr.pdf)



## L'euro pour Chypre et Malte

Depuis le 1er janvier 2008, ces deux pays ont adopté la monnaie unique.

Voici les taux de conversion à cet effet :

Chypre: 1 € = CYP 0,585274

Malte: 1 € = MTL 0,429300

Chypre a choisi l'idole de Pamos pour mettre sur ses pièces de 1 et 2 € alors que Malte a choisi sa fameuse croix de Malte.

## GRATIS-Angebote als Verbraucherfalle

Das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg** wurde wiederholt von Verbrauchern kontaktiert, die im Internet Gratisangebote zum Testen verschiedener Software, Newsletter oder anderer Druckwerke abgeschlossen haben. Der Gratis-Zeitraum beträgt dabei in der Regel 30 Tage. Nach Ablauf wandelt sich dieses Angebot allerdings in ein kostenpflichtiges Abonnement um, was den Verbrauchern indessen nicht bewusst ist, da es an ausdrücklichen Hinweisen, insbesondere in der Bestätigung der ‚Bestellungen‘ fehlt, so dass die notwendige Kündigung vor Ablauf des Gratis-Zeitraumes nicht mehr rechtzeitig erfolgen kann.

Das **EVZ** weist ausdrücklich darauf hin, dass fristgebundene Gratisangebote in kostenpflichtige Abonnements übergehen können, es sei denn der Verbraucher setzt sich vor Ablauf des kostenfreien Angebotszeitraumes mit dem Unternehmen in Verbindung und kündigt das Angebot, was nunmehr wiederum nicht per Email, sondern per normaler Post zu geschehen hat.